



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

REBECA DE OLIVEIRA PATRÍCIO

**ESTRATÉGIAS DE BUSCA POR ASSUNTO NO SISTEMA ÚNICO DE
INFORMAÇÃO:** estudo com os usuários internos da Procuradoria da República nos Estados
da Paraíba, Rio Grande do Norte e Pernambuco

**JOÃO PESSOA/PB
2019**

REBECA DE OLIVEIRA PATRÍCIO

**ESTRATÉGIAS DE BUSCA POR ASSUNTO NO SISTEMA ÚNICO DE
INFORMAÇÃO:** estudo com os usuários internos da Procuradoria da República nos Estados
da Paraíba, Rio Grande do Norte e Pernambuco

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba, como requisito final para a obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Dulce Amélia de Brito Neves

Linha de Pesquisa: Organização, acesso e uso da informação

**JOÃO PESSOA/PB
2019**

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

P314e Patrício, Rebeca de Oliveira.

Estratégias de busca por assunto no Sistema Único de Informação: estudo com os usuários internos da Procuradoria da República nos Estados da Paraíba, Rio Grande do Norte e Pernambuco / Rebeca de Oliveira Patrício. - João Pessoa, 2019.

141 f. : il.

Dissertação (Mestrado) - UFPB/CCSA.

1. Sistema Único de Informação. 2. Procuradoria da República. 3. Representação da informação. 4. Estratégias de busca. 5. Recuperação da informação. 6. Usuário da Informação. I. Título

UFPB/BC

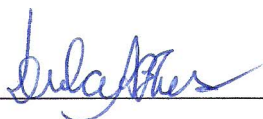
REBECA DE OLIVEIRA PATRÍCIO

**ESTRATÉGIAS DE BUSCA POR ASSUNTO NO SISTEMA ÚNICO DE
INFORMAÇÃO:** estudo com os usuários internos da Procuradoria da República nos Estado
da Paraíba, Rio Grande do Norte e Pernambuco.

Aprovada em: 21/03/2019

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba, como requisito final para a obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

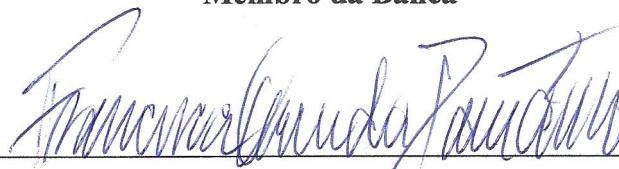
BANCA EXAMINADORA



Prof.^a Dr.^a Dulce Amélia de Brito Neves
Universidade Federal da Paraíba
Orientadora



Prof.^a Dr.^a Eliane Bezerra Paiva
Universidade Federal da Paraíba
Membro da Banca



Prof.^a Dr.^a Francisca Arruda Ramalho
Universidade Federal da Paraíba
Membro da Banca

DEDICATÓRIA

Dedico esta Dissertação em especial:

A Deus, que guia minha vida e concedeu-me a graça de alcançar esse sonho.

Aos meus amados pais e esposo, que sempre me motivam a persistir, apesar das adversidades.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por me acompanhar e abençoar, me concedendo saúde, determinação e esperança para enfrentar os desafios lançados pela vida.

Agradeço a minha mãe, Vasti Basílio da Mota de Oliveira, por sempre estar ao meu lado, me apoiando, incentivando, aconselhando e orando por mim. Por acreditar na minha capacidade e por nunca me deixar desanimar diante dos obstáculos. Sou grata ao exemplo de força, garra e sábios conselhos.

Agradeço ao meu pai, Edson Airton de Oliveira, por sempre estar ao meu lado, orando por mim, me ajudando e proporcionando o melhor para que eu consiga alcançar meus objetivos. Sou grata por todo apoio e dedicação e agradeço por ter no meu pai um exemplo de determinação, foco e ânimo em superar dificuldades.

Agradeço ao meu esposo, Hildário de Castro Patrício, por me apoiar, incentivar e ajudar em toda minha trajetória acadêmica. Desde o período escolar, me dá ânimo diante dos obstáculos e vibra comigo perante as conquistas. Sou grata ao exemplo de determinação, garra e por encontrar na adversidade um aprendizado e um motivo para ser melhor.

Agradeço aos meus professores de ensino escolar, como também aos do curso de Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba. Sem eles e seus ensinamentos e dedicação em transmitir conhecimento, eu sequer saberia ler, escrever, questionar, pesquisar e jamais haveria entrado em uma Pós-Graduação.

Agradeço às queridas professoras e amigas Wanderleya Farias, Naiany Carneiro e Claudialyne Araújo por me apoiarem, incentivarem, ensinarem e me motivarem inúmeras vezes, antes e durante a realização do mestrado. A delicadeza ao falar e suas crenças em mim me motivam a persistir e acreditar nos meus sonhos.

Agradeço também aos meus amigos Wellington Gomes, Manuela Maia e Jefferson Higino. Obrigada por todo o apoio, solidariedade, torcida, empatia e companheirismo. Sou grata por esse período em que estive cursando o mestrado e pude me aproximar mais de vocês.

Ao cursar a pós-graduação, eu tive a oportunidade de conhecer pessoas maravilhosas-e agradeço a todos os meus colegas do mestrado da turma de 2017 do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba (PPGCI/UFPB), como também, aos doutorandos que conheci nas disciplinas cursadas. Vocês são muito especiais.

Agradeço em especial a minha amiga Raimunda Fernanda dos Santos, por toda a ajuda, conversa, ensinamentos, incentivo, por sempre estender a mão quando precisei e por me motivar em todo o processo do mestrado. Serei eternamente grata por tudo.

Agradeço a minha ilustríssima orientadora, Professora Doutora Dulce Amélia de Brito Neves, por toda contribuição nesta pesquisa, como também, por todo o auxílio prestado na realização do mestrado. Suas orientações foram essenciais para o desenvolvimento desta pesquisa e para meu crescimento enquanto pesquisadora e pessoa.

Estendo meu agradecimento às queridas professoras doutoras Eliane Bezerra Paiva e Francisca Arruda Ramalho que compuseram a banca de avaliação desta Dissertação. Sinto-me honrada em tê-las como contribuintes para a realização desta pesquisa. Serei eternamente grata por toda delicadeza, sensibilidade e humildade nas orientações, apontamentos e sugestões.

Sou grata aos professores do PPGCI/UFPB que colaboraram com ricos ensinamentos, reflexões e discussões, contribuindo positivamente para esta pesquisa. Em especial, gostaria de agradecer ao Professor Henry que gentilmente me orientou no período de estágio docência e me apresentou na prática a beleza que envolve esse ofício.

Agradeço aos secretários do PPGCI/UFPB por toda gentileza e presteza, me auxiliando com muita eficiência e simpatia todas as vezes que precisei.

Por fim, agradeço a Coordenação de Pessoal de Nível Superior (CAPES) pela concessão da bolsa de Pós-Graduação.

O indivíduo é o pior inimigo do cidadão, sugeriu ele. O ‘cidadão’ é uma pessoa que tende a buscar seu próprio bem-estar através do bem-estar da cidade – enquanto o indivíduo tende a ser morno, cético ou prudente em relação à ‘causa comum’, ou ‘bem comum’, à ‘boa sociedade’ ou à ‘sociedade’ justa (BAUMAN, 2001, p. 45).

RESUMO

Estuda questões relativas à Recuperação da Informação, Representação da Informação e Usuários da Informação. Tem como objetivo geral analisar as estratégias de busca por assunto utilizadas pelos usuários internos da Procuradoria da República nos Estados da Paraíba, Rio Grande do Norte e Pernambuco no Sistema Único de Informação para fins de recuperação dos documentos judiciais cíveis e criminais. Objetiva especificamente descrever as funcionalidades do Sistema Único de Informação no que concerne à atividade de busca por assunto para fins de recuperação desses documentos judiciais; Identificar as estratégias de busca por assunto que os usuários internos da Procuradoria da República nos Estado da Paraíba, Rio Grande do Norte e Pernambuco utilizam para a recuperação dos documentos judiciais nesse sistema; Verificar se os usuários associam as suas estratégias à tabela de assuntos na atividade de busca dos documentos judiciais. Utiliza como metodologia a pesquisa bibliográfica e descritiva com abordagem qualitativa, sendo o referencial teórico constituído pela literatura da Ciência da Informação. Utiliza como instrumento de coleta de dados um questionário semiestruturado desenvolvido à luz da abordagem alternativa dos estudos de usuários e aplicado com os servidores da Procuradoria da República dos Núcleos Cível, Criminal e da Seção de Atendimento ao Cidadão e usuário. Evidencia que apesar do órgão conter um vocabulário controlado, os sujeitos participantes da pesquisa, em sua maioria, utilizam a linguagem natural como estratégia principal para realizar a busca e recuperar documentos. Identifica que os usuários comumente associam um comportamento de busca como ideal, utilizando-o repetidas vezes, mesmo que a demanda ou a situações seja distinta. Conclui apresentando propostas de melhorias para o Sistema Único e estratégias que podem repercutir de maneira positiva na recuperação de documentos nesse contexto.

Palavras-chave: Sistema Único de Informação. Procuradoria da República. Representação da Informação. Estratégias de Busca. Recuperação da Informação. Usuário da Informação.

ABSTRACT

In this work, I study issues related to Information Retrieval, Information Representation and Information Users. I have as general objective to analyze the strategies of search by subject used by the internal users at the Attorney General's Office of the Republic in the states of Paraiba, Rio Grande do Norte and Pernambuco in the Single System of Information for the purpose of recovering the civil and criminal court documents. I specifically aim to describe the functionalities of the Single System of Information regarding the activity of searching by subject for the purpose of recovering these court documents; to identify the search by subject strategies that the internal users of the Attorney General's Office in the State of Paraiba, Rio Grande do Norte and Pernambuco use for the recovery of court documents in this system; to verify if users associate their strategies with the table of subjects in the activity of searching court documents. I used the bibliographical and descriptive research with a qualitative approach as methodology, being the theoretical reference constituted by the literature of Information Science. As a data collection instrument, I used a semi-structured questionnaire developed in the light of the alternative approach of user studies and applied with workers of the Attorney General's Office of the Republic in the Civil and Criminal Nuclei and of the Citizen and User Assistance Section. I show that although the organ contains a controlled vocabulary, the subjects that participate in the research, for the most part, use natural language as the main strategy for searching and retrieving documents. I have identified that users commonly associate a search behavior as ideal by using it repeatedly, even if the demand or situation is different. I conclude by presenting proposals for improvements to the Single System and strategies that can have a positive impact on the retrieval of documents in this context.

Keywords: Single System of Information. Attorney General's Office of the Republic. Representation of Information. Search Strategies. Information Retrieval. Information User.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1- Sistema formal intermediário de recuperação de informação	25
Figura 2- Representação do processo de recuperação de informação	27
Figura 3- Componentes de um sistema de recuperação da informação	28
Figura 4- Resultado de uma expressão conjuntiva (AND).....	31
Figura 5- Resultado de uma busca negativa (NOT)	31
Figura 6- Resultado de uma busca booleana disjuntiva (OR)	32
Figura 7- Tipos de vocabulários controlados	39
Figura 8- Modelo de comportamento informacional.....	50
Figura 9- Questionário semiestruturado definitivo enviado por e-mail	57
Figura 10- Questionário semiestruturado com destaques.....	57
Figura 11- Organograma da Procuradoria da República no Estado da Paraíba	63
Figura 12- Tabela de assuntos do Ministério Público	68
Figura 13- Níveis de especificação dos assuntos da Tabela do MP	69
Figura 14- Campo de consulta processual do Ministério Público Federal	71
Figura 15- Localização do <i>Aptus</i> no Sistema Único.....	71
Figura 16- Comportamento de busca dos sujeitos analisados	95

LISTA DE QUADROS E TABELAS

Quadro 1- Desvantagens do uso do modelo de recuperação <i>booleano</i>	32
Quadro 2- Vantagens e desvantagens da linguagem natural	37
Quadro 3- Vantagens e desvantagens do vocabulário controlado	38
Quadro 4- Características dos Índices Pré-Coordenados e Índices Pós-Coordenados	41
Quadro 5- Fatos marcantes nos estudos de usuários	44
Quadro 6- Atividades realizadas pelas divisões de registro e acompanhamento de feitos cíveis e criminais	64
Tabela 1- Gênero dos colaboradores da pesquisa.....	73
Tabela 2- Faixa etária dos colaboradores da pesquisa.....	73
Tabela 3- Nível de escolaridade dos colaboradores da pesquisa	73
Tabela 4- Porcentagem de colaboradores da pesquisa por unidade da Procuradoria da República.....	74
Tabela 5- Setor de atuação dos colaboradores da pesquisa	74
Tabela 6- Tempo de serviço dos colaboradores da pesquisa	75

LISTA DE SIGLAS

CI - Ciência da Informação

CNMP – Conselho Nacional do Ministério Público

LD - Linguagem Documentária

LN - Linguagem Natural

MPDFT - Ministério Público do Distrito Federal e Territórios

MPF - Ministério Público Federal

MPM - Ministério Público Militar

MPT - Ministério Público do Trabalho

MPU - Ministério Público da União

NI – Necessidade Informacional

PR/PB - Procuradoria da República no Estado da Paraíba

PR/PE - Procuradoria da República no Estado de Pernambuco

PR/RN - Procuradoria da República no Estado do Rio Grande do Norte

RD - Representação Descritiva

RI - Recuperação da Informação

RT - Representação Temática

SRI - Sistema de Recuperação da Informação

TIC - Tecnologias da Informação e Comunicação

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	14
2 CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO: CONSIDERAÇÕES OPORTUNAS	19
2.1 RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO	22
2.1.1 Estratégia de Busca	28
2.1.2 Representação da Informação em Sistemas de Recuperação da Informação	33
2.2 ESTUDO DE USUÁRIO DA INFORMAÇÃO.....	42
2.2.1 Abordagens de Estudos de usuários	43
2.2.2 Comportamento Informacional.....	47
2.2.2.1 Necessidade Informacional.....	51
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	53
3.1 TIPO DE PESQUISA.....	53
3.2 PROCEDIMENTOS UTILIZADOS NA COLETA E TRANSCRIÇÃO DOS DADOS ..	54
3.3 CAMPO DE PESQUISA	59
3.4 SUJEITOS DA PESQUISA	62
4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	66
4.1 FUNCIONALIDADES DO SISTEMA ÚNICO DE INFORMAÇÃO NO QUE CONCERNE À ATIVIDADE DE BUSCA POR ASSUNTO.....	66
4.2 CARACTERIZAÇÃO DO PERFIL DOS USUÁRIOS.....	72
4.3 ESTRATÉGIAS DE BUSCA POR ASSUNTO	75
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	97
REFERÊNCIAS	102
APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO	116
APÊNDICE B – MODELO DO TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO AOS PARTICIPANTES DA PROCURADORIA DA REPÚBLICA NO ESTADO DA PARAÍBA.....	125
APÊNDICE C – MODELO DO TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO AOS PARTICIPANTES DA PROCURADORIA DA REPÚBLICA NO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE.....	128
APÊNDICE D – MODELO DO TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO AOS PARTICIPANTES DA PROCURADORIA DA REPÚBLICA NO ESTADO DE PERNAMBUCO	131
ANEXO A - CERTIDÃO DO COMITÊ DE ÉTICA	134

1 INTRODUÇÃO

O período da Segunda Guerra Mundial e os anos que se sucederam promoveram avanços nas tecnologias informacionais e comunicacionais. Inserido nesse contexto cronológico, o cientista Vannevar Bush idealizou uma máquina, a qual nomeou de Memex. Esta seria capaz de associar ideias, facilitando a recuperação de informações desejadas.

Apesar de não ter obtido êxito no desenvolvimento da máquina, Bush auxiliou no reconhecimento da Ciência da Informação (CI) como campo científico, desenvolvendo pesquisas e demonstrando a importância em se estudar informação. A época em que a Ciência da Informação emergiu foi marcada pelas pesquisas relacionadas à Recuperação da Informação (RI). Saracevic (1996) correlaciona esse tipo de estudo como principal para o desenvolvimento dessa área.

O processo de recuperar informação pode ser realizado em meio digital, usufruindo assim da tecnologia. As Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) destacam-se na sociedade por proporcionarem benefícios a recursos anteriormente realizados de maneira mecânica, sem auxílio da internet ou *softwares*. As vantagens relacionadas a essas tecnologias podem ser associadas à diminuição de recursos financeiros e tempo, propiciando eficiência, e atingindo, dessa forma, diversas áreas sociais.

O Estado brasileiro reconheceu e continua legitimando os benefícios oriundos das TIC, inserindo tais recursos nos desdobramentos de suas atividades. Como por exemplo, a medida provisória 2.200/01, de 27 de julho de 2001, a qual valida juridicamente documentos em formatos eletrônicos (BRASIL, 2001, *online*)¹. Como também, em 19 de dezembro de 2006, foi publicada a lei 11.419 que “dispõe sobre a informatização do processo judicial” (BRASIL, 2006, *online*)².

Ainda no âmbito jurídico, o Ministério Público Federal decidiu usufruir da tecnologia e, dentre outras adesões, para tanto, foi implementado o Sistema Único. De acordo com a Portaria nº350, esse sistema favorece a “prática de atos administrativos, procedimentais e processuais e de registro, distribuição, tramitação, instrução e controle de documentos, procedimentos e processos” (BRASIL, 2017, p.1).

¹ Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/MPV/Antigas_2001/2200-1.htm>. Acesso em: 08 abr. 2019.

² Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2006/Lei/L11419.htm>. Acesso em: 08 abr. 2019.

Toda a esfera que comporta o Ministério Público Federal utiliza esse sistema para o desenvolvimento de suas atividades. A Procuradoria da República nos Estados da Paraíba (PR/PB), Rio Grande do Norte (PR/RN) e Pernambuco (PR/PE) compõem essa entidade, e por isso, também utilizam o Sistema Único.

Esse sistema contém funcionalidades que oportunizam a busca e a recuperação de informações, documentos e processos, abarcando conteúdos administrativos, extrajudiciais e judiciais.

Admitindo que a recuperação da informação seja um estudo do campo da Ciência da Informação e reconhecendo na Procuradoria da República o uso de um sistema que comporta informações passíveis de serem buscadas e recuperadas por seus usuários, resultou esta pesquisa. A mesma reúne três disciplinas da CI, sendo elas: Recuperação da Informação, Representação da Informação e Estudos de Usuários. Tais disciplinas definem e embasam os constructos teóricos e empíricos desta Dissertação. Porém, salienta-se que os usuários da informação, precisamente os usuários do Sistema Único da PR/PB, PR/RN e PR/PE, foram os principais agentes que motivaram o desenvolvimento de todo o estudo.

A identificação desse sistema se deu através dos diálogos com um servidor da Procuradoria da República no Estado da Paraíba sobre o ato de modernização e atualização da instituição ao implantar um sistema que unifica distintos programas computacionais utilizados no órgão, nomeado de Sistema Único de Informação.

Tais explicações resultaram na compreensão sobre a abrangência das funcionalidades do respectivo sistema, refletida na percepção dos servidores em relação à busca e recuperação de documentos de maneiras distintas.

Buscando ampliar o entendimento sobre o Sistema Único de Informação, nos chamou a atenção a existência do sistema *Aptus*, o qual possibilita a consulta pública dos processos e documentos não sigilosos que estão na custódia do Ministério Público Federal. Esse sistema é composto por um campo de busca que permite o acréscimo de termos livres através da descrição do pesquisador. O *Aptus* também recupera todos os documentos que possuem a palavra digitada no campo de busca, havendo a possibilidade de acréscimos de filtros, restringindo e especificando a pesquisa.

Outro recurso utilizado pelo órgão que também pode ser acessado pela sociedade é a Tabela de Assuntos. Elaborada de forma padronizada, a mesma restringe termos e assuntos representativos dos documentos inerentes ao órgão, compatível com um vocabulário controlado, opondo-se ao *Aptus*. Enquanto aquele define o assunto, termo ou expressão que um

documento deve conter na sua descrição, esse viabiliza a busca realizada com qualquer informação que esteja presente no item documental.

O Sistema Único de Informação, Sistema *Aptus* e a Tabela de Assuntos, geraram curiosidades sobre como as possibilidades de busca, seja por termos livres e/ou controlados, refletem no uso do Sistema Único.

Diante deste cenário, surge o seguinte **questionamento**: Como se configuram as estratégias de busca por assunto são utilizadas no Sistema Único de Informação pelos usuários internos da Procuradoria da República nos Estados da Paraíba, Rio Grande do Norte e Pernambuco para fins de recuperação de documentos/processos judiciais cíveis e criminais?

O ato de recuperar uma informação só tem sentido se anteriormente alguém realizar uma busca. Por isso, o usuário é posicionado como o centro desta pesquisa, pois compreendemos que só através dele é possível entender como é realizado o processo de busca e recuperação de informações em determinado sistema. Com o intuito de identificar aspectos concernentes às estratégias traçadas por esse sujeito na realização da busca, foram traçados os objetivos deste estudo.

O **objetivo geral** da presente pesquisa é analisar as estratégias de busca por assunto utilizadas pelos usuários internos da Procuradoria da República nos Estados da Paraíba, Rio Grande do Norte e Pernambuco no Sistema Único de Informação para fins de recuperação dos documentos judiciais cíveis e criminais.

Sob esse propósito, os **objetivos específicos** consistem em:

- a) Descrever as funcionalidades do Sistema Único de Informação no que concerne à atividade de busca por assunto para fins recuperação desses documentos judiciais;
- b) Identificar as estratégias de busca por assunto que os usuários internos da Procuradoria da República no Estado da Paraíba, Rio Grande do Norte e Pernambuco utilizam para a recuperação dos documentos judiciais nesse sistema;
- c) Verificar se os usuários associam as suas estratégias à tabela de assuntos na atividade de busca dos documentos judiciais no Sistema Único de Informação.

Através do questionamento e dos objetivos apresentados, o presente estudo pretende contribuir para o enriquecimento da literatura da Ciência da Informação, em especial a vertente de estudo da organização da informação associada aos documentos especializados de área jurídica. Também, visa auxiliar na identificação das estratégias de busca por assunto e como esta repercute no processo de recuperação dos documentos judiciais no âmbito da PR/PB, PR/RN e PR/PE. Meio a essa assimilação, acredita-se que os resultados poderão contribuir na

literatura da área de representação da informação, recuperação da informação e de usuários da informação.

Reconhecendo a importância das atividades desenvolvidas nas PR/PB, PR/RN e PR/PE, a identificação das estratégias adotadas pelos sujeitos internos (servidores) desses órgãos na busca por assunto, reverbera no processo de recuperação dos documentos judiciais cíveis e criminais. Entende-se que a busca realizada de maneira eficaz influencia na eficiência e celeridade de resolução das atividades das instituições.

Destarte, o foco desta pesquisa centraliza os usuários do Sistema Único de Informação da Procuradoria da República nos Estados da Paraíba (PR/PB), Rio Grande do Norte (PR/RN) e Pernambuco (PR/PE).

O interesse analítico por essa temática surgiu, também, porque se percebe a carência da literatura da Ciência da Informação sobre estratégias adotadas pelos sujeitos quanto à busca por assunto no Sistema Único de Informação.

Sobre estudos de usuários, Nascimento (2011) explica que essas pesquisas reúnem distintos interesses, dentre esses o que tange aos hábitos de busca e uso da informação. Desta forma, reconhecemos e respaldamos a relevância em estudar o usuário no que concerne à sua busca por assunto no Sistema Único.

Espera-se que as análises e as considerações oriundas deste estudo contribuam com a instituição e seus servidores, no que condizem às estratégias de busca e recuperação de documentos, como também, colaborem com o enriquecimento da literatura da Ciência da Informação sobre as áreas de Usuários da Informação e Recuperação da Informação.

Negar a importância dos estudos de usuário é se distanciar de avanços científicos e sociais provenientes da proximidade com os sujeitos. Em vista disso, ratifica-se que esta pesquisa foi concebida com o intuito de contribuir para o campo da Ciência da Informação no enriquecimento da literatura, em especial, a vertente de estudo de usuários de documentos especializados de área jurídica. Como também, pretende-se colaborar com as instituições e sujeitos participantes no que diz respeito às melhorias e/ou compreensão sobre as estratégias de busca e recuperação utilizadas pelos servidores da PR/PB, PR/RN e PR/PE.

O aprimoramento de pesquisas, serviços e sistemas que centralizam o interesse nos seus usuários refletem na diminuição de lacunas e necessidades informacionais, promovendo eficiência e satisfação do uso dos mesmos.

Diante desse contexto, o desenvolvimento textual desta pesquisa é organizado em 5 (cinco) capítulos, com a seguinte sequência:

O primeiro capítulo contextualiza o estudo, bem como apresenta a problemática da pesquisa, os objetivos geral e específicos e a justificativa do estudo.

O segundo capítulo, por sua vez, comporta a fundamentação teórica, sendo apresentado a literaturas da área da Ciência da Informação em relação à Recuperação da Informação, Representação da Informação e Estudos de Usuários. As três subseções existentes são correlacionadas e servem para aprofundar e embasar o estudo desenvolvido.

No terceiro capítulo é descrita a metodologia, para tanto, são apresentados os métodos e técnicas necessárias para a coleta e a análise dos dados obtidos com os participantes da pesquisa.

O quarto capítulo, no que lhe concerne, expõe a análise dos resultados obtidos, sendo dividido em três subseções. A primeira subseção apresenta as possibilidades de busca por assunto apresentadas pelo Sistema Único; a segunda descreve o perfil dos usuários participantes da pesquisa; e a terceira subseção revela as estratégias que os usuários traçam quando realizam uma busca por assunto no Sistema Único.

O quinto e último capítulo relatam a reflexão obtida com a aplicação da pesquisa, fazendo um cotejamento das respostas dos participantes do estudo, propondo possíveis melhorias para o processo de busca no Sistema Único.

2 CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO: CONSIDERAÇÕES OPORTUNAS

O desenvolvimento da Ciência da Informação foi impulsionado pelas influências teóricas e práticas de outras áreas, como a Biblioteconomia, Ciência da Computação, Matemática, Linguística, entre outras. Essas e outras disciplinas foram essenciais na construção e constituição dessa área do conhecimento. Porém, foram as necessidades oriundas do trabalho prático da Recuperação da Informação e do processamento eletrônico de dados que determinaram o nascimento e a emergência desse campo científico (WERSIG; NEVELING, 1975).

“O mundo do cientista é tanto qualitativamente transformado como quantitativamente enriquecido pelas novidades fundamentais de fatos ou teorias” (KUHN, 1998, p.27). Sendo assim, as novidades fatuais e teóricas de estudar e analisar a informação sem se ater a custódia ou seu registro físico e sim na sua circulação e na informação contida no documento, resultaram no desenvolvimento e reconhecimento da importância da Ciência da Informação (ARAÚJO, 2014).

Borko (1968, p. 1) afirma que:

Ciência da Informação é a disciplina que investiga as propriedades e o comportamento informacional, as forças que governam os fluxos de informação, e os significados do processamento da informação, visando à acessibilidade e a usabilidade ótima. A Ciência da Informação está preocupada com o corpo de conhecimentos relacionados à origem, coleção, organização, armazenamento, recuperação, interpretação, transmissão, transformação, e utilização da informação.

A gama informacional produzida e armazenada durante e após a Segunda Guerra Mundial e a urgência no acesso às produções científicas, representam diligências que geraram inquietude no meio científico. Com a intenção de solucionar impasses informacionais, como os exemplos dos fatos mencionados, são desenvolvidas a Teoria Matemática da Comunicação, Teoria Sistêmica e a Recuperação da Informação. Essas três teorias centralizam o seu interesse na informação e, por isso, são identificadas como importantes para a promoção da Ciência da Informação.

A Teoria Matemática da Comunicação ou Teoria da Informação é apresentada em um artigo escrito por Claude Elwood Shannon, em 1948. No ano seguinte, em 1949, Shannon juntamente com o matemático Warren Weaver publicam o livro “*The Mathematical Theory of Communication*” (ARAÚJO, 2014).

Sob a influência de um período de desenvolvimento e aprimoramento da tecnologia que favoreceu o progresso científico, gerando o aumento da escala de produção informacional e a necessidade de organizar e recuperar a mesma, é elaborada a Teoria Matemática da Comunicação. Shannon e Weaver relacionam a informação com a linearidade “Isto é, a comunicação reside no fato de uma fonte que depende de um transmissor que, por meio de um canal, envia informação a um receptor” (SILVA, 2016, p. 206).

Originada para suprir demandas da engenharia de telecomunicações, a teoria “[...] buscou utilizar o pragmatismo, a objetividade e a impessoalidade da linguagem numérica para analisar quantitativamente a informação e, a partir disso, empreender uma análise livre de toda e qualquer subjetividade” (SANTOS; NUNES, 2012, p. 4).

Outra característica que autores como Capurro e Hjørland (2007) e Santos e Nunes (2012) apontam na Teoria Matemática da Comunicação é a associação da informação com a incerteza. Isso é possível devido às possibilidades de compreensão da informação enviada do transmissor ao receptor

Diante de uma pergunta com apenas duas opções de resposta, o grau de informação seria da ordem de 50%. Diante de uma pergunta com mais opções (uma situação com maior grau de incerteza), o valor informativo aumenta. Em situações de alta previsibilidade, o grau informativo é baixíssimo (ARAÚJO, 2009, p. 194).

Como apresentado, resumidamente, a Teoria Matemática da Comunicação relaciona a informação a linearidade, objetividade, quantitativo e incerteza. Por isso, Shannon e Weaver destacam-se cientificamente, pois, esses autores colaboraram para a apreciação da informação como algo independente da relação social. Sua autonomia existencial favoreceu na época a validade de ser estudada cientificamente (ARAÚJO, 2009).

Sobre a Teoria Geral dos Sistemas, a mesma foi desenvolvida por Bertalanffy em 1930, porém, apenas em 1948, por meio da publicação intitulada “*Cybernetics or control and communication in the animal and the machine*”, escrita por Wiener, ocorreu o aumento do seu reconhecimento, sendo também denominada de Teoria dos Sistemas (BRASILEIRO; LOUREIRO; FREIRE, 2015; DERQUI, 2014).

Enquanto a Teoria Matemática da Comunicação ou Teoria da Informação é caracterizada pela linearidade, a Teoria Sistêmica da Informação ou Teoria Geral dos Sistemas é definida pela circularidade. Essa interpretação é possível devido ao entendimento da importância da parte para a manutenção de um todo. Originada da Biologia, sua compreensão

pode ser exemplificada pelo organismo do ser humano, em que tudo está interligado gerando ações e reações.

As contribuições dos dois autores sobre as teorias dos sistemas são resumidas por Derqui (2014, p. 38), pois o autor expõe que:

A Cibernética, portanto, desafiava a fragmentação e o reducionismo da ciência tradicional ao propor o tema da informação como unificador dos diversos campos do conhecimento. Por seu turno, a Teoria Geral dos Sistemas faria o mesmo ao propor o tema da organização, ao declarar que na natureza o importante não era a decomposição dos fenômenos em físicos, biológicos ou sociais, mas compreender a organização relacional dos elementos e como esta definia a unidade do sistema observado.

Apesar da teoria dos sistemas apresentar influências da cibernética e da biologia, é possível concluir que as duas concordam sobre a circularidade e o reconhecimento da dependência das partes com o todo e conexão do todo com as partes.

Alinhando os dois termos, a Teoria Sistêmica da Informação destaca-se e dialoga com a Ciência da informação de duas maneiras. A primeira, devido às teorias funcionalistas sobre a função da informação na sociedade. Por exemplo, os centros de informação, bibliotecas, arquivos e museus, são importantes meios educativos, de preservação da memória cultural, contribuindo de inúmeras maneiras para o equilíbrio da sociedade através das informações (ARAÚJO, 2009; SILVA, FREIRE, 2012).

A segunda colaboração está associada às teorias relativas aos sistemas de informação. Essas se fundamentam em três quesitos: entrada, processamento e saída (ARAÚJO, 2009; SILVA, FREIRE, 2012; BRASILEIRO, LOUREIRO, FREIRE, 2015).

Araújo (2009, p. 196, grifo nosso) descreve cada etapa da seguinte maneira:

processos de entrada (entrada de dados, com a aquisição de itens informacionais, a seleção destes itens para a composição de determinado acervo), de **processamento** (os itens informacionais que dão entrada num sistema de informação precisam ser descritos, catalogados, classificados, indexados) e de **saída** (pelo acesso aos itens informacionais por parte dos usuários, na forma de disseminação, entrega da informação, empréstimo, etc).

A terceira e última disciplina contribuinte para o advento da Ciência da Informação é a Recuperação da Informação. Nesta pesquisa são evidenciadas apenas essas três disciplinas (Teoria Matemática da Informação, Teoria Sistêmica da Comunicação e Recuperação da Informação) pelo fato de as mesmas auxiliarem na contextualização teórica sobre o advento da

Ciência da Informação. Porém, dentre as mencionadas, a Recuperação da Informação destaca-se das demais no presente estudo, haja vista que esse conceito é basilar nesta pesquisa.

2.1 RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Antes de apresentar os conceitos, a finalidade e a importância da Recuperação da Informação, faz-se necessário citar que a literatura também apresenta, na maioria das vezes, o termo Recuperação de Documentos como sinônimo dessa primeira expressão.

Um exemplo dessa afirmação pode ser identificado quando os autores Capurro e Hjørland (2007, p. 182) dizem que “Apesar da nossa afirmação de que a RI é, na verdade, recuperação de documentos, tem havido, no decorrer da história do campo, uma tendência problemática de considerar informação como uma coletânea de fatos ou opiniões liberadas dos documentos”.

Diante das considerações desses autores e da existência de diversas conceituações de Informação, advoga-se o uso de Recuperação da Informação. Por isso, são colocadas as elucidações de três autores sobre o conceito de Informação. O primeiro a ser mencionado considera que a Informação não se restringe a uma perspectiva, mas sim a três. Buckland (1991) afirma que a sua identificação pode se dar através da Informação como: processo, conhecimento e/ou coisa.

Sendo assim, o autor explica que Informação como processo é quando a informação é comunicada, transformando o conhecimento que a pessoa continha. Informação como conhecimento é considerada como aquilo que foi identificado na informação como processo, podendo reduzir ou aumentar a incerteza. A terceira perspectiva e conceituação de informação evidencia e embasa o uso de Recuperação da Informação ao invés de Recuperação de Documento.

Informação-como-coisa é de interesse especial no estudo de sistemas de informação. É com informação nesse sentido que sistemas de informação lidam diretamente. Bibliotecas tratam com livros, bases de computadores em sistemas de informação manipulam dados na forma física de bits e bytes; museus trabalham diretamente com objetos. Pode ser que a intenção seja a de que usuários tornem-se bem informados (informação-como processo) e o resultado desse processo poderia ser conhecimento (informação como-conhecimento). Mas o significado, no entanto, que é manipulado e operacionalizado, que é armazenado e recuperado, é a informação física (informação-como-coisa). Nessas definições, não pode existir algo como um sistema específico de ‘conhecimento fundamentado’ ou um sistema de ‘acesso

ao conhecimento’, somente sistemas baseados em representações físicas de conhecimento (BUCKLAND, 1991, p. 3, tradução nossa).

Na concepção desse autor, a informação está associada a um suporte, deixando-a passiva de ser armazenada e recuperada, o que influencia a interpretação de que nos sistemas o que existe é informação-como-coisa, podendo ser visualizado em formato de livro, documento, artigo, dentre outros.

A segunda conceituação de informação foi escrita por Le Coadic (2004, p. 4). O autor explica que para a Ciência da Informação “a informação comporta um elemento de sentido. É um significado transmitido a um ser consciente por meio de uma mensagem inscrita em um suporte espacial-temporal: impresso, sinal elétrico, onda sonora, etc.”. Sendo assim, compreende-se que a informação para ser fomentada e promover conhecimento deve estar inserida em algum meio que possibilitará ao indivíduo o acesso a ela.

Contribuindo para o entendimento sobre Informação, a terceira definição foi escrita por Andrade (2014, p. 25), a autora diz que é:

[...] aquela que é buscada pelos usuários; a informação que os faz sair de sua zona de conforto e ir ao local de acesso e guarda da mesma; a informação que nos interessa é aquela que trará ao usuário algum tipo de benefício e que atenderá suas NIs enquanto este fizer uso da mesma.

A explicação da autora supracitada condiz diretamente com esta pesquisa. Torna-se oportuno salientar que o “sair da sua zona de conforto e ir ao local de acesso e guarda da mesma” pode ser entendido não apenas para a locomoção física do usuário, mas também para o deslocamento digital, como alterar sistemas, páginas da *web* e interfaces (ANDRADE, 2014 p. 25).

Como relatam Capurro e Hajorlad (2007), existe uma gama de sentidos que a palavra “informação” pode apresentar. Para a Ciência da Informação a mesma se trata de um conceito e as definições de Buckland (1991), Le Coadic (2004) e Andrade (2014) são basilares para compreender o significado que embasa toda a presente pesquisa, como também, a escolha em utilizar o termo Recuperação da Informação.

O primeiro autor a utilizar o termo “Recuperação da Informação” foi Calvin Mooers em 1951. Esse autor explica que essa atividade abrange “os aspectos intelectuais da descrição das informações e sua especificação para busca, e também de qualquer sistema, técnicas ou máquinas empregadas para realizar esta operação” (MOOERS, 1951, p. 25).

Nesse sentido, é possível observar que a Recuperação da Informação associa atividades complexas capazes de favorecer o ato da busca informacional, como a de descrição e os desenvolvimentos de modelos de recuperação, viabilizado o acesso e uso dos documentos e informações.

Saracevic (1996) afirma que a Recuperação da Informação foi a responsável pelo sucesso de diversos feitos (como produtos, redes, sistemas e serviços). Além desses, é colocado duas expressivas contribuições dessa disciplina para a Ciência da Informação: a primeira foi o desenvolvimento do campo como uma disciplina onde associam o científico com o profissional; a segunda é o fato de que a “[...] recuperação da informação influenciou a emergência, a forma e a evolução da indústria informacional” (SARACEVIC, 1996, p. 45). Para tanto, o autor associa a Recuperação da Informação como principal conceito para o desenvolvimento da Ciência da Informação.

Mooers (1951) foi o primeiro a conceituar o termo mencionado, porém, outros autores contribuíram na sua definição.

Para Ingwersen (1992, p. 49, tradução nossa) “a recuperação de informação diz respeito aos processos envolvidos na representação, armazenamento, busca e localização de informações relevantes desejadas por um usuário humano”. Suplementamente, Ferneda (2012, p. 13, grifo do autor) explica que “o processo de recuperação da informação consiste em identificar, no conjunto de documentos (*corpus*) de um sistema, quais atendem à necessidade de informação do usuário”.

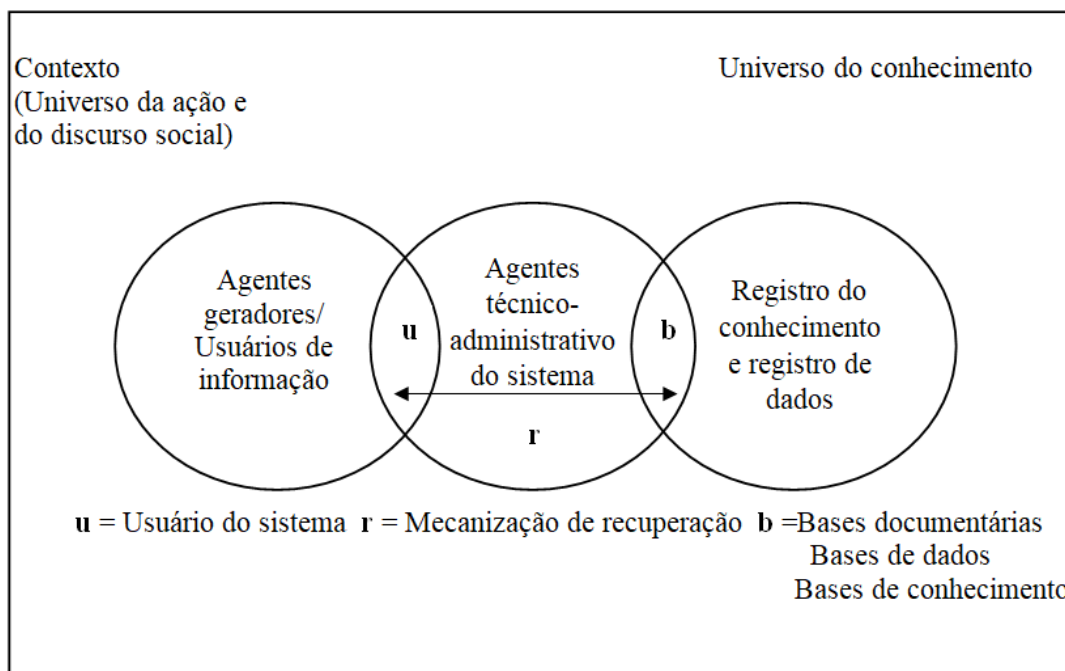
Equiparando os conceitos sobre Recuperação da Informação, chega-se a conclusão de que se trata de um processo cujo resultado final será o de fornecer a informação que um sujeito necessita, para isso, o sistema (análogo ou tecnológico) que comporta essas informações, deve organizá-las e representá-las, subsidiando a busca de maneira eficiente, prática e célere.

Sobre Sistemas de Recuperação da Informação, Cesarino (1985, p. 157) diz que eles “[...] executam as funções de seleção, análise, indexação e busca das informações.”.

Coelho (2014, p. 45) afirma que “[...] a meta de um sistema de informação é permitir que um usuário recupere documentos através de certas características específicas, por exemplo: por autor, título conhecido, assunto ou qualquer combinação desses elementos.”. Para que isso seja possível, os documentos e seus dados devem ser registrados no sistema e através da mecanização de recuperação o usuário poderá acessar e recuperar as informações que deseja.

González de Gomez (1990) ilustra essas inferências na Figura 1.

Figura 1- Sistema formal intermediário de recuperação de informação



Fonte: González de Gomez (1990, p. 118).

Através da Figura 1 percebe-se as relações entre usuário (u), sistema (r) e a base de registro (b). A interação desses três pontos reflete na compreensão que o sistema de recuperação da informação irá interagir com o sujeito, sendo essa relação ocorrendo de forma contínua.

Devido à frequente relação entre homem e sistema, esse último (caso necessário) deve ser ajustado para que a busca e recuperação da informação ocorram sem complexidades- não agravando ou dificultando a sua utilização e sua função primordial de fornecer e promover a recuperação, acesso e uso da informação, sanando lacunas, necessidades dos usuários provenientes da atividade de busca. Similarmente, suscitando um ambiente que possibilite eficiência na indexação³ da informação.

Souza (2006, p. 163) identifica as funcionalidades deste sistema através de três categorias:

- Representação das informações contidas nos documentos, usualmente através dos processos de indexação e descrição dos documentos;
- Armazenamento e gestão física e/ou lógica desses documentos e de suas representações;
- Recuperação das informações representadas e dos próprios documentos armazenados, de forma a satisfazer as necessidades de informação dos

³ A indexação consiste em “uma combinação metodológica altamente estratégica entre o tratamento do conteúdo de documentos e sua recuperação por um usuário. Além de estratégica, demonstra uma relação estreita entre o processo e a finalidade da indexação” (FUJITA, 2003, p. 61).

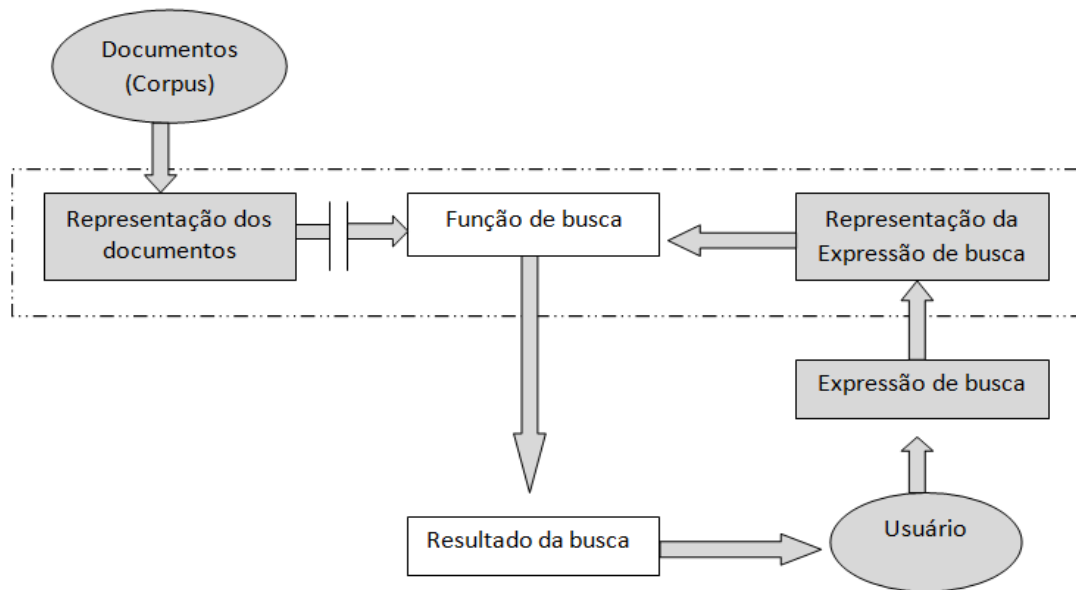
usuários. Para isso é necessário que haja uma interface na qual os usuários possam descrever suas necessidades e questões, e através da qual possam também examinar os documentos atinentes recuperados e/ou suas representações.

Os três pontos apresentados por Souza (2006) refletem resumidamente em: armazenamento e gestão física e/ou lógica, representação da informação e recuperação da informação. No que se refere ao armazenamento e gestão física e/ou lógica, é evidenciada a existência de centros de informação que logram livros, arquivos e documentos em formato físico (em papel, por exemplo) contendo dados referentes a esses itens nos sistemas; o que explica a importância dessa função que possibilita a comunicação do artefato físico com o sistema.

Para que o usuário reconheça a informação que necessita meio a tantas outras, é preciso que o sistema forneça diretrizes que auxiliem a sua percepção. Tal compreensão também foi tida por Mooers em 1959 quando o mesmo desenvolve a “*Lei de Mooers*”, nela, é explicada que o sujeito tende a não utilizar o sistema de recuperação da informação, se for mais desagradável adquirir a informação do que não obtê-la. Por isso, o sistema deve funcionar de maneira agradável ao usuário, contribuindo para que ele consiga alcançar seus objetivos sem dificuldades (MOOERS, 2005).

Logo, o Sistema de Recuperação da Informação deve intermediar o desejo informacional do sujeito com o acervo que o sistema possuir. De acordo com Ferneda (2012) isso é possível devido à equivalência da representação do conteúdo do documento e a expressão de busca do usuário, como demonstra a Figura 2.

Figura 2- Representação do processo de recuperação de informação



Fonte: Ferneda (2012, p. 14).

O Sistema de Recuperação da Informação em sua estrutura e funcionamento deve assistir o indivíduo através da vinculação apropriada dos índices de revocação⁴ e precisão⁵. Com isso, o usuário conseguirá adquirir um resultado de qualidade conveniente aos seus interesses e às suas necessidades informacionais.

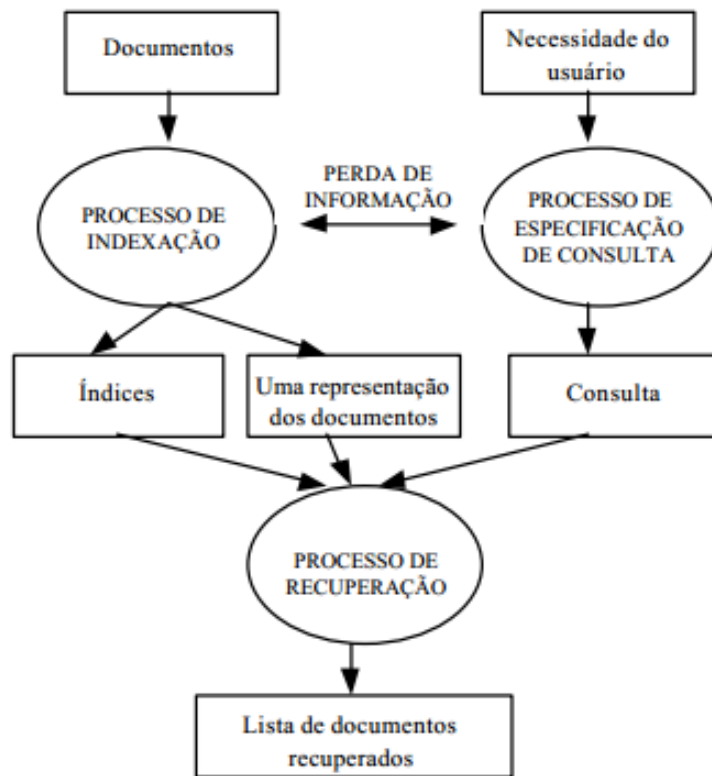
No processo de recuperação da informação, o ser humano formula um termo representativo às suas necessidades informacionais. Ao inserir o descritor no campo de busca, poderá ocorrer à perda de informações, como exemplifica a Figura 3.

Isso se deve ao fato de que se a expressão escolhida pelo usuário não tiver similaridade com o termo definido na indexação como representante do documento, o sistema não irá correlacioná-los, resultando uma lista incompleta de documentos recuperados. Porém, se o termo de consulta do sujeito for similar ao assunto que representa o documento, a busca e a recuperação serão realizadas de maneira eficiente.

⁴ “[...] capacidade de recuperar documentos úteis” (LANCASTER, 2004, p. 4).

⁵ “[...] capacidade de evitar documentos inúteis” (LANCASTER, 2004, p. 4).

Figura 3- Componentes de um sistema de recuperação da informação



Fonte: Cardoso (2000, p. 1)

Nesse segmento, Cardoso (2000) explica a importância do índice para auxiliar o sucesso da recuperação dos documentos, pois essa ferramenta indica a localização da informação desejada. O autor elucida que o processo de consulta é difícil, e isso é devido à limitação existente sobre o conhecimento do sujeito e o universo de pesquisa. Sobre a lista de documentos recuperados, seu resultado é apresentado pela relação de similaridade entre a consulta e o documento.

O que também poderá auxiliar o sucesso da recuperação dos documentos é a estratégia de busca traçada pelo usuário.

2.1.1 Estratégia de Busca

“A busca de informação é um processo de construção de conhecimento e significado. [...] Todo conhecimento constitui, ao mesmo tempo, uma tradução e uma reconstrução, a partir de sinais, signos, símbolos, sob a forma de representações, ideias, teorias, discursos.” (VARELA; BARBOSA, 2012, p. 156-157). Considerando a complexidade inerente a esse processo, o sujeito tende a desenvolver estratégias para obter a informação que deseja. Seja com

a formulação dos termos no campo da busca ou na utilização dos recursos ofertados pelo sistema.

De acordo com Lopes (2002a, p. 61)

No âmbito da recuperação da informação, a estratégia de busca pode ser definida como uma técnica ou conjunto de regras para tornar possível o encontro entre uma pergunta formulada e a informação armazenada em uma base de dados. Isto significa que, a partir de um arquivo, um conjunto de itens que constituem a resposta de uma determinada pergunta será selecionado.

O conhecimento aprofundado do usuário do sistema de recuperação da informação sobre suas propriedades e possibilidades, como também dos documentos e termos utilizados no processo de indexação, beneficiará o ato da busca, pois permitirá uma procura mais precisa. Essa compreensão também foi colocada por Sobral, Miranda e Silva (2018, p. 44) quando categorizam os requisitos que auxiliam na formulação da estratégia da recuperação, sendo eles:

- Conhecimento da estrutura da base de dados e dos seus requisitos funcionais;
- Compreensão do tema e da variedade de termos que o representa;
- Entendimento da política de indexação e do método utilizado para atribuição de termos;
- Percepção da interface de busca;
- Destreza com os operadores e uso de busca avançada;
- Utilização de filtros de pesquisa;
- Noção das possibilidades de representação gráfica das informações recuperadas;
- Aferição das estatísticas informacionais para fins de validação da busca e definição de novos recortes.

Esses apontamentos colocados podem favorecer o usuário do sistema conseguir suprir suas necessidades informacionais. Os autores seguem explicando em sua pesquisa que algumas estratégias escolhidas no processo da busca contribuem de forma expressiva para a recuperação de documentos, como a utilização de termos controlados provenientes de tesauro e a utilização de operadores *booleanos*. Esses beneficiam a revocação da consulta, ampliando o alcance de documentos com assuntos correlacionados à busca.

Os operadores *booleanos* fazem parte de um Modelo de Recuperação da Informação e contribuem para o refinamento da busca. Silva, Santos e Ferneda (2013) apresentam modelos de recuperação de informação em sistemas e os classificam em dois grupos: Clássicos e Recentes:

- a) Modelos Clássicos: *Booleano*, *Vetorial* e *Probabilístico*.
- b) Modelos Recentes: *Fuzzy*, *Redes Neurais* e os *Algoritmos Genéticos*.

Aproximando as particularidades dos modelos clássicos, Souza (2006) e Cardoso (2000) alinham os três (*Booleano*, Vetorial e Probabilístico) como viabilizadores para busca de documentos, alçados nas informações representativas extraídas destes documentos através do processo de indexação.

Os modelos recentes, também definidos como Modelos Estruturados, “[...] podem-se especificar, além das palavras-chave, algumas informações acerca da estruturação do texto (como seções a serem pesquisadas, fontes de letras, proximidade das palavras, entre outras informações)” (SOUZA, 2006, p. 166).

Identificou-se na literatura o desenvolvimento de novos modelos que auxiliam na Recuperação da Informação, complementando os que foram colocados por Silva, Santos e Ferneda (2013). São eles: *Booleano* Estendido, Baseado em Conjuntos, Vetorial Generalizado, Indexação Semântica Latente, Modelo de Redes Neurais, Modelos Probabilísticos Alternativos, BM25, Redes Bayesianas, Divergência da Aleatoriedade, Modelos de Linguagem, *clustering*, Modelo Difuso, Recuperação Textual Estruturada, Modelo *OntoSmart* (BAEZA-YATES; RIBEIRO NETO, 2013; FELISBERTO *et al.*, 2016).

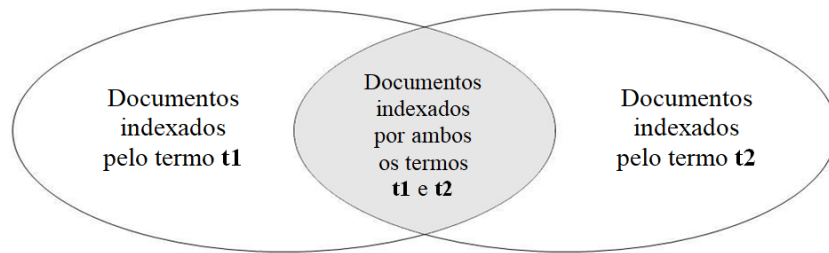
A existência de inúmeros modelos e métodos que propõem a melhoria da Recuperação da Informação em sistemas demonstra a relevância no desenvolvimento de estudos que analisem esse processo, independente da perspectiva, podendo ser à luz do usuário ou do sistema, por exemplo. Essa temática inclui continuas necessidades, melhorias e elucidações a serem analisadas e difundidas socialmente e academicamente.

Considerando o objeto de pesquisa do presente estudo e o Sistema de Recuperação da Informação de interesse deste trabalho (o Sistema Único), neste estudo é descrito, de maneira geral, o Modelo *Booleano*.

Os operadores *booleanos* atuam mediante combinações, as quais o usuário de um Sistema de Recuperação da Informação obterá uma busca mais avançada, resultando uma recuperação mais célere e eficiente (PASSOS; CAREGNATO, 2018). Isso é possível com a utilização dos operadores “AND”, “NOT” e “OR”.

O operador “AND” tem a função de agregar termos de busca. Para o usuário aplicar, é necessária a utilização de pelo menos dois termos no campo de busca, sendo adicionado entre eles o AND, ficando, por exemplo: **t1 AND t2**. O sistema irá agrupar os documentos que possuírem em sua indexação os dois termos inseridos no campo da busca (t1 e t2). A Figura 4 ilustra tais dizeres, destacando-se que a interseção dos dois balões representa os documentos recuperados e que eles, conforme especificado na busca, são representados por t1 e t2.

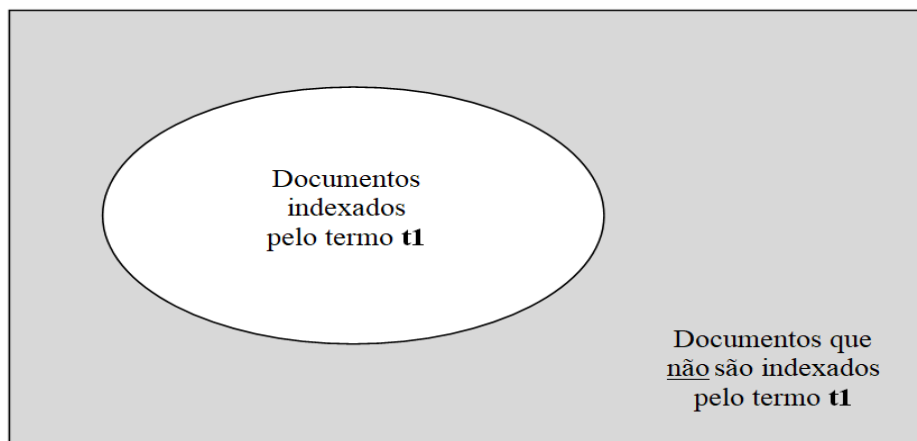
Figura 4- Resultado de uma expressão conjuntiva (AND)



Fonte: Ferneda (2012, p. 22).

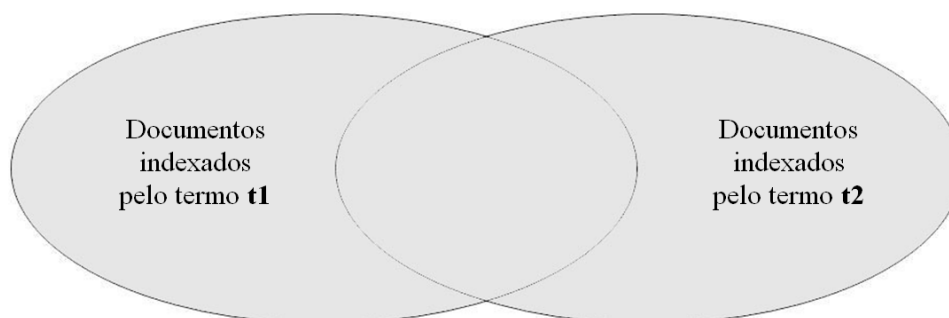
Quando o indivíduo não deseja recuperar documentos com um determinado assunto, ele deve utilizar o operador “*NOT*”. Como exemplificado na Figura 5, o usuário não deseja adquirir os documentos indexados com o termo **t1**, por isso, será colocado no campo de busca: **NOT t1**, e o sistema apresentará todos os documentos que não possuem t1.

Figura 5- Resultado de uma busca negativa (NOT)



Fonte: Ferneda (2012, p. 23).

Caso o sujeito tenha o interesse de recuperar documentos que possuem assuntos de importância equivalente para ele, o uso do operador “*OR*” entre os termos permitirá que o sistema recupere-os. Por exemplo, o sujeito deseja adquirir documentos que foram indexados por t1 ou t2, então será colocado no campo de busca: **t1 OR t2**. Como demonstra a Figura 6.

Figura 6- Resultado de uma busca *booleana* disjuntiva (OR)

Fonte: Ferneda (2012, p. 23).

A utilização dos operadores *booleanos* auxilia o usuário do sistema de recuperação a traçar estratégias para recuperar documentos no sistema. Esse modelo é utilizado por muitos sistemas, sendo comum a sua adesão em sistema de recuperação e mecanismos de busca da web (SILVA; SANTOS; FERNEDA, 2013).

Apesar do prestígio associado ao modelo *booleano* enquanto seu uso em diversos sistemas, Ferneda (2012) descreve algumas desvantagens do mesmo, as quais são apresentadas no Quadro 1.

Quadro 1- Desvantagens do uso do modelo de recuperação *booleano*

Desvantagens do uso do modelo de recuperação booleano		
Não existe uma forma de atribuir importância relativa (pesos) aos termos de indexação dos documentos nem aos diferentes termos da expressão de busca. Assume-se implicitamente que todos os termos possuem o mesmo peso.	O resultado de uma busca booleana se caracteriza por uma simples partição do corpus em dois subconjuntos: os documentos que atendem à expressão de busca e aqueles que não atendem. Presume-se que todos os documentos recuperados são de igual relevância, não havendo nenhum mecanismo pelo qual os documentos possam ser ordenados;	Sem um treinamento apropriado, o usuário leigo será capaz de formular somente buscas simples. Para buscas que exijam expressões mais complexas é necessário um conhecimento sólido da lógica booleana.

Fonte: Ferneda (2012, p. 56-57).

Apesar do modelo *booleano* conter limitação, as suas contribuições na atividade de busca motivam usuários a utilizá-lo. Cabe ao sistema fornecer subsídios para o sujeito ter o poder de escolha de qual será usado, sendo o indivíduo o agente a definir sua validade de uso.

Leite e Silva (2013, p. 13) concluem em seu artigo que “o melhor desempenho da estratégia de busca é aquele que utiliza as duas linguagens concomitantemente, ou seja, a linguagem natural associada à linguagem controlada”. Os autores seguem afirmando que não existem estratégias de busca que resultem em uma recuperação totalmente válida.

A meta de uma estratégia de busca eficaz seria uma revocação elevada e uma alta precisão, isto é, a recuperação de um alto percentual de documentos relevantes. No entanto, revocação e precisão tendem a se correlacionar inversamente, ou seja, uma maior precisão leva a uma menor revocação e vice-versa [...] (LEITE; SILVA, 2013, p. 13).

Porém, considerando a ideia de que os usuários são sujeitos cognitivos, os quais possuem suas características e impressões, como também a distinção entre os ambientes informacionais, torna-se perigoso definir uma estratégia de busca como padrão para todos os usuários- independentemente do contexto em que os mesmos estejam inseridos. Por isso, esta pesquisa concorda com os dizeres de Leite e Silva (2013) sobre não haver uma estratégia de busca que promova uma recuperação integralmente válida.

Diante do que foi destacado anteriormente, chega-se ao entendimento de que a estratégia definida pelo sujeito para obter a informação desejada deve ser traçada de maneira que cumpra suas necessidades e que seja agradável a ele. Alguns fatores podem auxiliar no êxito desta atividade, como o domínio dos termos presentes nas listas de vocabulário controlado (caso exista), compreensão da linguagem utilizada nos documentos, entendimento das funcionalidades e filtros existentes nos sistemas.

Como podemos visualizar no transcorrer da subseção 2.2, o Sistema de Recuperação da Informação unido às ferramentas da computação, desenvolvem estratégias e modelos que viabilizam a busca e a recuperação da informação.

Pesquisas que averiguam a eficiência da busca e da recuperação da informação em sistemas nos interessam, refletindo sobre a relevância do tema para o cumprimento do objetivo colocado na introdução deste trabalho dissertativo. Na próxima subseção são aprofundadas as reflexões acerca dos aspectos supracitados, bem como é apresentada a importância da Representação da Informação em Sistemas de Recuperação da Informação.

2.1.2 Representação da Informação em Sistemas de Recuperação da Informação

A Representação da Informação está presente na Organização da Informação, a qual a primeira auxiliará no êxito da segunda e a segunda propõe viabilizar a Recuperação da Informação. Para auxiliar e embasar tal compreensão, é oportuno contextualizar sobre a validade do ato de organizar. Joudrey e Taylor (2017, p. 2-3) explicam que o ser humano geralmente tem em seu cotidiano o hábito de organizar. Categorizar as coisas auxilia o desenvolvimento de algum ofício. Por mais que um indivíduo pareça ser desorganizado, possivelmente existirá uma ordem na desorganização.

Outro fator que pode ser identificado como inerente à organização da informação é a tecnologia, haja vista que tal ferramenta pode ser utilizada para melhorar o acesso / uso. Silva e Freire (2012) destacam a importância das TIC, afirmando que contribuem para a organização, difusão, acesso e gerenciamento da informação, e servindo também para ampliar o ambiente de aplicabilidade da CI.

Os autores Joudrey e Taylor (2017, p. 7-11) definem seis atividades envolvidas em todo o processo de Organização da Informação, são elas:

1. Identificar a existência de todos os tipos de recursos de informação à medida que são disponibilizados;
2. Identificar as obras contidas nesses recursos;
3. Reunir sistematicamente esses recursos em coleções;
4. Produzir listas desses recursos de informações preparados de acordo com as regras padrão de citação;
5. Fornecer nome, título, assunto e outro acesso útil a esses recursos de informações;
6. Fornecer os meios de localizar um recurso;

Dessas, destaca-se o terceiro, quinto e sexto item, pois condizem com a natureza deste estudo. O terceiro tópico refere-se à reunião sistemática dos recursos em coleções, ou seja, agregação dos objetos informacionais mediante características e abordagens similares. O quinto item, por sua vez, ressalta a atividade de representação do material informacional no intuito de evidenciar os elementos descritivos ou temáticos desse recurso. De outro modo disposto, o sexto item trata da importância de criar pontos de acesso para que o item informacional seja identificado e recuperado pelos usuários.

A definição sobre o quinto item contém uma relação acentuada com o sexto. Os autores explicam que a “atividade que agrega mais valor à utilidade e ao potencial da recuperação de uma coleção é o fornecimento de pontos de acesso, nome, título e autoridades controladas às descrições dos recursos de informações” (Joudrey; Taylor, 2017, p. 10, tradução nossa). Os pontos de acesso mencionados constituem-se como Representações da Informação.

Brascher e Café (2008, p.5, grifo das autoras) contribuem para essa interpretação ao explicarem que:

A organização da informação é, portanto, um processo que envolve a descrição física e de conteúdo dos objetos informacionais. O produto desse processo descritivo é a **representação da informação**, entendida como um conjunto de elementos descritivos que representam os atributos de um objeto informacional específico. Alguns tipos de representação da informação são construídos por meio de linguagens elaboradas especificamente para os objetivos da OI.

Ainda sobre Representação da Informação, Costa e Moura (2013, p. 49) afirmam que na “representação da informação é possível estabelecer uma relação semiótica entre o conteúdo temático dos documentos e os termos e expressões adotados para representá-los nos sistemas de recuperação de informação”.

Em posição complementar, Castro (2017, p. 7) explica que a Representação da Informação “reflete a representação conceitual de um objeto particular individual, alinhada às necessidades informacionais dos usuários inseridos no contexto de um determinado sistema de informação”.

Percebe-se, portanto, que a representação da informação corresponde à síntese sobre o que trata determinado objeto informacional por meio de pontos de acesso que contribuem para que o sujeito recupere um item informacional.

O item informacional pode ser representado de duas maneiras, por meio das práticas de Representação Descritiva (RD) e da Representação Temática (RT). É possível que o Sistema de Recuperação da Informação forneça a combinação dessas atividades para aprimorar o alcance da busca por parte dos usuários.

Portanto, a representação da informação pode ser subdividida em representação descritiva e representação temática. A primeira representa as características específicas do documento, denominada descrição bibliográfica, que permite a individualização do documento. Ela também define e padroniza os pontos de acesso, responsáveis pela busca e recuperação da informação, assim como pela reunião de documentos semelhantes, por exemplo, todas as obras de um determinado autor ou de uma série específica. A segunda detém-se na representação dos assuntos dos documentos a fim de aproximá-los, tornando mais fácil a recuperação de materiais relevantes que dizem respeito a temas semelhantes. Neste contexto, são elaboradas as linguagens documentárias, instrumentos de controle vocabular a fim de tornar possível a “conversação” entre documentos e usuários (MAIMONE; SILVEIRA; TÁLAMO, 2011, p.28).

Paes e Tabosa (2015, p. 28) também contribuem sobre o entendimento da Representação Descritiva ao dizer que “a mesma tem suas atividades pautadas na identificação e organização dos elementos descritivos contidos nos documentos (como autoria, título, descrição física, dados do local e data de publicação, etc.) [...]”.

A representação descritiva especifica no processo da descrição distintas questões inerentes ao documento, contemplando uma variedade de itens, como: “número de páginas, dimensões (se esse dado for relevante), localização no acervo (através do número de chamada), além de pontos de acesso como autor, título e assunto geral” (VARGAS; VAN DER LAAN, 2011, p. 24). Tais atributos não excluem sua eficiência nem invalidam sua capacidade de promover a recuperação da informação. Porém, a representação temática converge com o objeto de estudo desta pesquisa, o que influencia a pormenorizar tal conceituação.

Através da Representação Temática dois tipos de linguagens são definidos: a Linguagem Natural (LN) e a Linguagem Documentária (LD). “Conceitua-se a expressão linguagem natural como sinônimo de discurso comum, isto é, a linguagem usada habitualmente na fala e na escrita” (LOPES, 2002b, p. 48).

A Linguagem Documentária, por sua vez, é conhecida como linguagem artificial que contém definições menos flexíveis e termos monossêmicos⁶, sendo sua gramática precisa, divergindo da Linguagem Natural (SILVA; DODEBEI, 2016).

Lancaster (2004, p.19-20) associa os conceitos aqui apresentados de linguagem natural e linguagem documentária com indexação por extração e indexação por atribuição. Sobre a primeira (indexação por extração) o autor explica que é resultante do emprego de palavras ou expressões selecionadas que estavam intrínsecas no documento, dando o exemplo de termos retirados do título ou do resumo do documento para representar o todo. Diferente dessa, na indexação por atribuição a representação ocorre por meio do acesso à outra fonte distinta do próprio documento, podendo originar do indexador ou como geralmente ocorre, de um vocabulário controlado.

As diferenças dos tipos de linguagens mencionados anteriormente refletem nas distintas possibilidades de representação, busca e recuperação da informação por meio de assuntos. Apesar de ambas as linguagens lidarem com termos ou expressões, estas atuam de maneiras diferentes.

Caso o Sistema de Recuperação da Informação oportunize o uso das duas linguagens para efetuar a busca, o usuário poderá recorrer ao tipo que mais se identifica, contribuindo nas

⁶ “Monossêmico” significa que a palavra contém apenas um significado.

estratégias traçadas por ele, minimizando possíveis lacunas na recuperação de documentos desejados.

Auxiliando na compreensão teórica do funcionamento da Linguagem Natural, Lopes (2002b, p. 48) classificou as vantagens e as desvantagens oriundas desta linguagem, estruturando-as conforme apresenta o Quadro 2.

Quadro 2- Vantagens e desvantagens da linguagem natural	
VANTAGENS	DESVANTAGENS
Permite o imediato registro da informação em uma base de dados, sem necessidade de consulta a uma linguagem de controle.	Os usuários da informação, no processo de busca, precisam fazer um esforço intelectual maior para identificar os sinônimos, as grafias alternativas, os homônimos etc.
Processo de busca é facilitado com a ausência de treinamentos específicos no uso de uma linguagem de controle.	Haverá alta incidência de respostas negativas ou de relações incorretas entre os termos usados na busca (por ausência de padronização).
Termos de entrada de dados são extraídos diretamente dos documentos que vão constituir a base de dados.	Custos de acesso tendem a aumentar com a entrada de termos de busca aleatórios
Temas específicos citados nos documentos podem ser encontrados.	Uma estratégia de busca que arrole todos os principais conceitos e seus sinônimos deve ser elaborada para cada base de dados (ex: nomes comerciais de substâncias químicas não ocorrem no Chemical Abstracts).
Elimina os conflitos de comunicação entre os indexadores e os usuários, pois ambos terão acesso aos mesmos termos.	Perda de confiança do usuário em uma possível resposta negativa.

Fonte: Lopes (2002b, p. 48).

A flexibilidade proveniente da Linguagem Natural se opõe da Linguagem Documentária. Enquanto a primeira não exige do indexador ou usuário o conhecimento prévio de uma fonte que normalize os termos utilizados para representar documento. A segunda estrutura assuntos e expressões, padronizando as possibilidades das representações informacionais.

Silva (2013, p. 20) afirma:

[...] entende-se que as LD trazem uma descrição dos relacionamentos entre os assuntos em um campo de conhecimento por meio de um conjunto de conceitos, organizados de maneira sintetizada, e apresentados na forma de termos de indexação. Por isso, as LD constituem-se por regras que orientam sobre as relações semânticas existentes entre os termos, as quais definem os parâmetros para a preferência na adoção de um termo em detrimento de outro na representação da informação.

Nessa perspectiva, a linguagem documentária é um instrumento que contém vocabulário controlado. O mesmo é reconhecido pela capacidade em viabilizar a recuperação da informação, por meio da padronização de termos, resultando no controle de termos possíveis para busca.

Como o vocabulário controlado define os termos e expressões que podem ser utilizadas para representar um objeto informacional, é necessário que o mesmo esteja alinhado às necessidades e vocabulários dos seus usuários.

Cintra *et al.* (1994, p.28) afirma que as “LDs devem ser construídas de tal forma que seja possível o controle sobre o vocabulário”. Apesar de normalizar os termos, o vocabulário controlado atribui benefícios para a busca e recuperação da informação, tornando-se atrativo para organização da informação. Portanto, o vocabulário controlado é identificado como uma importante ferramenta para proporcionar tanto a comunicação entre usuário e sistema, como a satisfação do sujeito, devido à promoção de eficiência para a busca. Isso se deve ao fato de que “em sistemas de recuperação da informação é necessário o controle da terminologia para garantir a relação entre perguntas e respostas” (JESUS, 2002, p. 14).

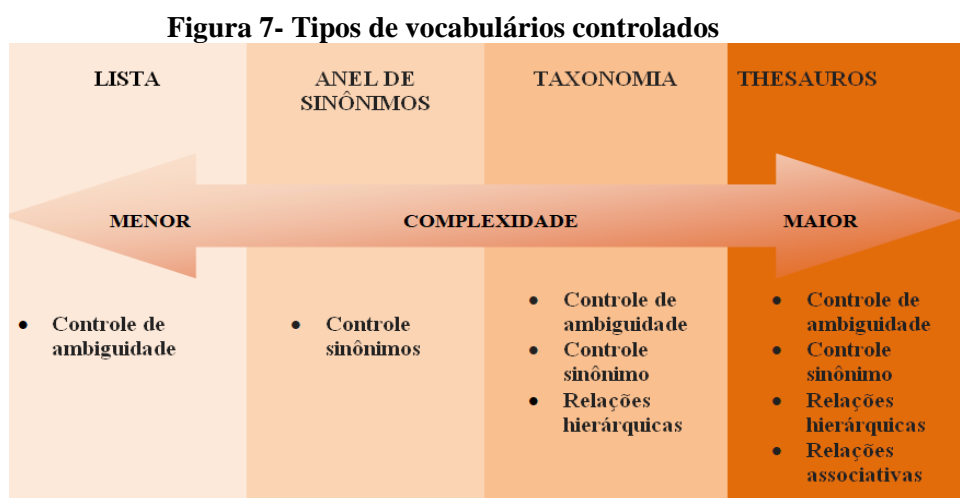
Os benefícios atribuídos ao uso do vocabulário controlado não extinguem a existência de inconvenientes. Lopes (2002b, p. 47) coteja cinco vantagens e desvantagens do vocabulário controlado, as quais são apresentadas no Quadro 3.

Quadro 3- Vantagens e desvantagens do vocabulário controlado

VANTAGENS	DESVANTAGENS
Controle total do vocabulário de indexação, minimizando os problemas de comunicação entre indexadores e usuários.	Custos: a produção e manutenção da base de dados terá despesas maiores com a equipe de indexadores. Será necessário ainda manter pessoal especializado na atualização do <i>thesaurus</i> .
Com o uso de um <i>thesaurus</i> e suas respectivas notas de escopo, os indexadores podem assinalar mais corretamente os conceitos dos documentos.	O vocabulário controlado poderá não refletir adequadamente os objetivos do produtor da base, caso esteja desatualizado.
Se bem constituído, o vocabulário controlado poderá oferecer alta recuperação e relevância e, também, ampliar a confiança do usuário diante de um possível resultado negativo.	Um vocabulário controlado poderá se distanciar dos conceitos adequados para a representação das necessidades de informação dos usuários.
As relações hierárquicas e as remissivas do vocabulário controlado auxiliam tanto o indexador, quanto o usuário na identificação de conceitos relacionados.	Necessidade de treinamento no uso dos vocabulários controlados tanto para os intermediários, quanto para os usuários finais.
Redução no tempo de consulta à base, pois a estratégia de busca será mais bem elaborada com o uso do <i>thesaurus</i> .	Desatualização do vocabulário controlado poderá conduzir a falsos resultados.

Fonte: Lopes (2002b, p. 47).

Sobre os tipos de vocabulários controlados, a *American National Standards Institute* (Instituto Nacional de Padrões Americanos) juntamente com a *National Information Standards Organization* (2010) - Organização Nacional de Padrões de Informação, em português, desenvolveu a ANSI/NISO Z39.19-2005 R2010, que classifica o vocabulário controlado em quatro categorias: lista, anel de sinônimos, taxonomia e *thesaurus* e definem seus níveis de complexidade e características, como podemos observar na Figura 7.



Fonte: NATIONAL INFORMATION STANDARDS ORGANIZATION (2010, p. 17, tradução nossa).

A ANSI/NISO Z39.19 conceitua os vocabulários controlados da seguinte maneira:

Lista: Através da seleção de termos organizados alfabeticamente de forma simples ou logicamente evidente, a lista irá descrever as particularidades do objeto de conteúdo ou entidade no qual possuam um número limitado de possibilidades. Exemplo: questões geográficas como país, Estado e cidade;

Anel de sinônimos: Este tipo de vocabulário controlado difere dos outros já que seu uso é direcionado para a recuperação da informação, não podendo ser utilizado no processo de indexação. O anel de sinônimos correlaciona um conceito com sua variedade de sinônimos ou termos equivalentes no momento da busca para atingir o objetivo da recuperação. Normalmente, ele funciona como conjuntos de listas planas em sistemas eletrônicos de informação, promovendo o acesso de conteúdos representados em linguagem natural;

Taxonomia: Este vocabulário controlado consiste em termos selecionados associados hierarquicamente ou por meio da polierarquia;

Thesaurus: Através de uma ordem conhecida este vocabulário controlado é organizado e estruturado de maneira que as relações entre os termos sejam nitidamente apresentadas e identificadas por indicadores de relacionamento padronizados. Os indicadores de relacionamento devem ser empregados reciprocamente (NATIONAL INFORMATION STANDARDS ORGANIZATION, 2010, p. 17-18, tradução nossa, grifo nosso).

As discussões sobre os conceitos e autoridade dos vocabulários controlados atingem distintos pesquisadores da área da organização da informação na Ciência da Informação.

Destarte, Lancaster (2004, p.19) conceitua vocabulário controlado como: “essencialmente uma lista de termos autorizados. Em geral, o indexador somente pode atribuir a um documento termos que constem da lista adotada pela instituição para a qual trabalha.” O autor acrescenta que o vocabulário controlado vai além de uma lista, pois “inclui, em geral, uma forma de estrutura semântica”.

Almeida e Souza (2011) identificam no vocabulário controlado atribuições valorosas em sistemas informatizados. As autoras explicam que esse instrumento auxilia usuários e indexadores, pois a sua finalidade é reduzir a polissemia, minimizando as possibilidades de termos representativos no cadastramento e busca informacionais.

A interseção do vocabulário controlado em sistemas de informação contribui para a efetivação da busca e recuperação da informação, tornando um instrumento que viabiliza a aproximação do usuário ao documento desejado.

Lopes (2002b, p. 47) contribui para nosso esclarecimento sobre a importância do vocabulário controlado em sistemas de recuperação da informação ao dizer que:

Pode ser definido como um conjunto de termos organizados de forma hierarquizada e/ou alfabética, com o objetivo de possibilitar a recuperação de informações temáticas, reduzindo substancialmente a diversidade de terminologia. São também conhecidos como linguagens documentárias ou linguagens controladas. Uma base de dados que utilize um vocabulário controlado possibilita, ao intermediário no planejamento da estratégia de busca, a recuperação, no campo específico de descritor, apenas daquelas palavras-chave listadas no thesaurus e/ou vocabulário controlado da base de dados.

Almeida e Souza (2011) acrescentam que o controle terminológico viabiliza a diminuição da polissemia, favorecendo os indexadores no acréscimo dos dados documentais no sistema. Esse controle terminológico implica também na busca realizada pelos usuários, refletindo em resultados eficazes promovidos pela padronização dos termos. Contudo, é importante destacar que tanto a Linguagem Natural como o vocabulário controlado podem ser utilizados pelo usuário no processo de Recuperação da Informação.

As linguagens documentárias objetivam a padronização de termos para a indexação e recuperação da informação. Desse modo, o reconhecimento da validade do uso de um vocabulário controlado influencia os sistemas de recuperação da informação a adotarem tais instrumentos.

Quanto aos profissionais da informação, exercem a atividade de identificar e cadastrar no sistema o(s) termo(s) ou assunto(s) que devem representar o conteúdo de um documento. Tal operação é denominada indexação. Dessa forma, para Baptista, Araújo Júnior e Carlan, (2010, p. 69) indexação é o “Processo no qual se escolhe o termo ou os termos mais adequados para descrever o conteúdo de um documento.”.

Suplementarmente, Pinto (1985, p. 170) relata que “a indexação consiste na indicação do conteúdo informativo de um documento através da determinação de um ou mais termos que representarão esse conteúdo”. Ainda sobre indexação, Martins (2014, p. 33) identifica que “o objetivo deste processo é dar uma indicação concisa do conteúdo dos documentos, e permitir aos usuários recuperarem informação que corresponda às suas necessidades.”.

As definições apresentadas anteriormente embasam a compreensão de que a indexação é uma das atividades da representação da informação. A mesma contribui efetivamente no processo de busca e recuperação da informação por assunto em sistemas, uma vez que viabiliza a identificação de documentos mediante os termos, assuntos e expressões.

Ao indexador se faz necessária à análise primorosa sobre quais termos serão selecionados para representar um documento, pois essas palavras escolhidas servirão de intermédio para que o usuário consiga recuperar a informação que necessita.

Lancaster (2004, p.39 e 50) elucida que os termos de indexação podem se combinar ou coordenar de duas maneiras, através dos índices pré-coordenados ou pós-coordenados. O Quadro 4 expõe as características dos mesmos.

Quadro 4- Características dos Índices Pré-Coordenados e Índices Pós-Coordenados

Índices Pré-Coordenados		Índices Pós-Coordenados	
1	É difícil representar a multidimensionalidade das relações entre os termos.	1	Os termos podem ser combinados entre si de qualquer forma no momento em que se faz a busca.
2	Os termos somente podem ser listados numa determinada sequência (A,B,C,D,E), o que implica que o primeiro termo é mais importante do que os outros.	2	Preserva-se a multidimensionalidade das relações entre os termos.
3	Não é fácil (senão completamente impossível) combinar termos no momento em que se faz uma busca	3	Todo termo atribuído a um documento tem peso igual – nenhum é mais importante do que outro.

Fonte: Lancaster (2004, p.39 e 50).

Os apontamentos colocados pelo autor supracitado sugerem que as relações entre os termos ocorram em um sistema de estrutura menos dinâmica que os índices pós-coordenados.

Refletindo na identificação que o primeiro corresponde mais aos sistemas físicos e analógicos de informação e o segundo aos que utilizam tecnologia.

Diante do cenário apresentado, destaca-se que a indexação visa à atribuição de termos, assuntos, expressões ou signos que traduzem, resumidamente, o que trata determinado objeto informacional. A prática de indicar qual termo representa o conteúdo de um documento é realizado pelo indexador e essa atividade condiciona a recuperação do documento desejado pelo usuário que realiza a busca.

No próximo subtópico dissertativo será enfatizada a fundamentação teórica no que concerne ao Estudo de Usuário da Informação.

2.2 ESTUDO DE USUÁRIO DA INFORMAÇÃO

Como foi apresentado na subseção 2.2, este estudo concorda que a finalidade primordial do Sistema de Recuperação da Informação é fornecer ao usuário êxito na recuperação de informações desejadas. A satisfação do sujeito categoriza a excelência das funções desenvolvidas nesta atividade.

Araújo Júnior (2007, p. 65) contribui no entendimento da relevância do usuário ao traçar o percurso de busca e recuperação da informação “[...] como o processo de localizar documentos e itens de informação que tenham sido objeto de armazenamento, com a finalidade de permitir o acesso dos usuários aos itens de informação, objetos de uma solicitação.”.

De acordo com Sanz Casado (1994, p. 19, tradução nossa), usuário da informação “se define como aquele indivíduo que necessita de informação para realizar suas atividades”. Os Sistemas de Recuperação da Informação podem ser identificados como o canal que fornece ao sujeito a informação necessária.

Os usuários da informação podem ser classificados como internos ou externos. Sobre eles, pode-se entender, resumidamente, que um fator os especifica como o primeiro ou o segundo: a relação de subordinação com a entidade de informação.

Essa assimilação também é apresentada por Nuñez Paula (2000, p. 111, tradução nossa). A autora diz que usuário interno “É toda pessoa, grupo ou entidade, que se encontra subordinada administrativa ou metodologicamente a mesma gerência que a entidade de informação e que não tem uma entidade intermediária de informação.”.

Gomes e Araújo (2015, p. 580) colaboram sobre o entendimento de usuário interno ao descreverem que se trata da “Classe composta por profissionais que atuam em bibliotecas

universitárias públicas e privadas, e que demandam informações para suas atividades laborais, ou seja, a informação empregada para orientá-los a exercer sua profissão ou cargo ocupado na instituição.”.

Apesar das autoras Gomes e Araújo (2015, p. 580) especificarem os usuários internos como profissionais que exercem seu ofício nas bibliotecas universitárias, a localidade definida, pode ser ampliada, contemplando igualmente em arquivos, museus, instituições públicas e privadas ou qualquer entidade que promova informação.

O entendimento sobre usuário externo opõe-se a de usuário interno, Nuñez Paula (2000), afirma que esses não possuem subordinação administrativa ou metodológica com a mesma gerência da entidade de informação, seu vínculo com o ambiente dar-se para suprir as suas necessidades informacionais, porém, essas necessidades não são regidas pela correlação empregatícia, como ocorre com os usuários internos.

Mapeando os estudos de usuários no campo da Ciência da Informação, as primeiras pesquisas que priorizaram o usuário ou grupos de usuários foram apresentadas através de dois eventos: Conferência de Informação Científica da Sociedade Real em 1948, no Reino Unido, e Conferência Internacional de Informação Científica, ocorrida em Washington, Estados Unidos, no ano de 1958. Gasque e Costa (2010) afirmam que nesses dois episódios foram expostos trabalhos que motivaram a identificação da relevância dos estudos das necessidades dos usuários.

2.2.1 Abordagens de Estudos de usuários

Conforme colocado por Araújo (2010); Tanus (2014); Cunha, Amaral e Dantas (2015) e Santa Anna (2017), as abordagens de estudos de usuários se equiparam aos paradigmas da Ciência da Informação defendidos por Capurro (2003).

O paradigma físico da Ciência da Informação identifica a informação como principal elemento a ser observado, o colocando na centralidade dos interesses dos Sistemas de Recuperação da Informação, posicionando o usuário a uma óptica secundária, como o que faz uso de um sistema ou serviço. Devido a isso, os estudos de usuários são relacionados à primeira abordagem, identificada como Abordagem Tradicional, a qual posiciona o usuário como ator passivo da informação.

Posteriormente, a percepção da informação é modificada, deixando de ser extrínseco do usuário da informação, transportando-se para o cognoscente do sujeito. Portanto, o indivíduo ao conter um “estado anômalo do conhecimento”, uma necessidade informacional, recorre ao

uso de informações para suprir o vazio em sua mente. Esse paradigma é definido por Capurro (2003) como paradigma cognitivo, que concerne com a abordagem alternativa dos estudos de usuários.

O terceiro e último paradigma da Ciência da Informação, o paradigma social, desloca a informação como um algo inerente do sujeito à construção social. Diante deste cenário, iniciam-se os estudos de usuários com a Abordagem Sociocultural, que se caracteriza pelo “estudo das práticas informacionais”, em que os estudos de usuário abrangem um panorama mais amplo, vinculando-se às relações sociais.

Cunha, Amaral e Dantas (2015) acentuam fatos que marcaram a literatura de estudos de usuários da informação entre as décadas de 1940 a 2010. Como pode ser visto no Quadro 5 a disposição cronológica releva algumas mudanças identificadas por esses autores.

Quadro 5- Fatos marcantes nos estudos de usuários

DÉCADA	FATOS MARCANTES NOS ESTUDOS DE USUÁRIOS
1940	Estudo com objetivo de aperfeiçoar os produtos e serviços prestados pelas bibliotecas. Surgimento das primeiras reflexões dos estudos orientados às necessidades de usuários. Ênfase nos estudos da área das Ciências Exatas.
1950	Crescimento no número de estudos sobre o uso da informação entre grupos específicos de usuários. Inclusão de pesquisas na área das Ciências Aplicadas.
1960	Aumento do número de pesquisas sobre o comportamento dos usuários. Início dos estudos sobre fluxo da informação, canais formais e informais. Outros tipos de usuários, como os tecnólogos e os educadores, começam a ser pesquisados.
1970	Foco no usuário e na satisfação de suas necessidades. Outras áreas do conhecimento, como as Ciências Humanas, as Ciências Sociais e as Administrativas, passam a ser estudadas. Crescimento do número de pesquisas brasileiras, em decorrência da oferta pioneira, em 1976, da disciplina de Estudos de Usuários, na pós-graduação da antiga Escola de Biblioteconomia da Universidade Federal de Minas Gerais.
1980	Estudos anteriores à década de 1980 eram centrados nos sistemas e os realizados pós 1980 eram centrados no usuário. Pesquisas sobre uso do CD-ROM.
1990	Estudos sobre o impacto da Internet nos diversos tipos de usuários a partir de 1993. Crescimento das pesquisas que utilizavam o enfoque qualitativo.
2000	Estudos sobre o impacto do conceito de acesso aberto (open Access) junto às comunidades científicas. Estudos sobre o uso e a influência do periódico eletrônico. Pesquisa sobre a influência das redes sociais.
2010	Estudos sobre o uso das redes sociais. Crescimento das ferramentas da Internet 2.0. Uso crescente de aparelhos móveis para acessar a informação. Pesquisas sobre usabilidade na Internet.

Fonte: Elaborado pela autora com base em Cunha, Amaral e Dantas (2015, p. 69-71).

Conforme exposto no Quadro 5, o alcance dos estudos de usuários da informação amplia-se no decorrer dos anos. Pesquisadores da Ciência da Informação, como de outras disciplinas, desenvolvem de maneira expressiva a literatura dessa temática, resultando uma crescente a nível mundial dos estudos de usuários (PAIVA; RAMALHO, 2017; BAPTISTA; CUNHA, 2007).

Embora a presente pesquisa evidencie o usuário enquanto aquele que busca a informação, faz-se necessário ressaltar que os estudos de usuários da informação podem abranger outras perspectivas. Considerados atores principais nos sistemas de informação, são identificados como os que demandam, recebem e utilizam a informação, deixando-os suscetíveis da análise à luz do uso, usabilidade e comportamento (PAIVA; RAMALHO, 2017).

Para facilitar o entendimento sobre as vertentes que os estudos pautados no usuário podem ser desenvolvidos, são descritas três premissas associadas a tais estudos: Estudos sobre Uso, Usabilidade e Comportamento Informacional.

- **Estudo de Uso**

Como elucida Araújo (2010), os primeiros estudos de usuários ou estudos de comunidade (como eram inicialmente denominados) tinham um interesse de identificar e conhecer a população que usufruía as bibliotecas. Podendo ser comparados a um diagnóstico, sendo o objetivo avaliar os serviços do ambiente informacional, para poder promover melhorias.

[...] portanto, os estudos partiram da compreensão dos usuários, para a compreensão dos usos para, destes, identificar e medir os fatores relacionados com os acervos, os catálogos, os programas de instrução bibliográfica, etc. Ou seja, os estudos de usuários passaram a ser utilizados para se obter mais conhecimento sobre as fontes, os serviços e os sistemas de informação (ARAÚJO, 2010, p. 7).

Os centros de informação se empenhavam em aperfeiçoar seus serviços e para isso recorriam às pesquisas que traçassem os perfis dos usuários para melhorar suas atividades. Os estudos de uso revelam aos pesquisadores as impressões dos usuários quanto a esses ambientes.

Nice Figueiredo (1979) explica que as principais técnicas utilizadas para coleta de dados eram os questionários e as entrevistas. A intenção era que mediante esses estudos, fossem delineados serviços apropriados de informação para satisfazer as necessidades da maioria dos usuários. Os resultados foram insatisfatórios, pois identificaram que as diversidades das

necessidades dos sujeitos são amplas e complexas, impossibilitando a criação de um único sistema que fosse capaz de auxiliar a todos os usuários.

Apesar das fragilidades que abrangem esse tipo de estudo, sua aplicabilidade é notória, uma vez que viabiliza a identificação do perfil do usuário, contribuindo para que o ambiente detentor da informação possa pressupor quem são os indivíduos que frequentam aquela localidade.

- **Estudo de Usabilidade**

O segundo tipo de pesquisa a ser mencionado é o de usabilidade. Nielsen (2012) afirma que essa espécie de estudo está relacionada à averiguação da qualidade no que tange às facilidades dos usuários quanto à utilização das interfaces. De acordo com Paiva e Ramalho (2017, p. 47) esses estudos “são os que tratam do uso de produtos e/ou sistemas tecnológicos utilizados nas mais diversas atividades humanas, visando, entre outros fatores, satisfazer ao usuário”.

Costa e Ramalho (2010) relatam que o estudo da usabilidade também pode ser identificado como Engenharia de Usabilidade. Sobre esse, Harms e Schweibenz (2000, p. 18, tradução nossa) ressaltam que “a engenharia de usabilidade é um dos principais conceitos da interação homem-computador. Atualmente, o foco da engenharia de usabilidade está na usabilidade da *Web*”.

A usabilidade é associada à tecnologia computacional, aos *softwares* e *web*, sendo colocada como interesse central a promoção da afinidade entre esses e o usuário (NIELSEN, 2012; PAIVA; RAMALHO, 2017; COSTA; RAMALHO, 2010; HARMS; SCHWEIBENZ, 2000).

Considerando os fatores mencionados, vale salientar que “a usabilidade também é um requisito para avaliar a qualidade do *software*, da mesma forma que outros aspectos, tais como: funcionalidade, confiabilidade, eficiência, manutenção e portabilidade” (FRANÇA, 2011, p. 31).

Conclui-se que os estudos de usabilidade canalizam seus interesses aos usuários e computadores, tendo como intuito dedicar-se a compreender a qualidade da interação existente entre eles, abrangendo o uso, a satisfação, a funcionalidade e outros requisitos provenientes da conexão entre os mesmos.

2.2.2 Comportamento Informacional

Devido à compatibilidade existente entre os estudos de comportamento informacional com a presente pesquisa, destacam-se as elucidações sobre o mesmo.

A partir 1980 foram desenvolvidos os estudos de comportamento e necessidades informacionais. Nessa mesma época ocorreu a emergência dos métodos qualitativos. Até então, o método quantitativo predominava nos estudos de usuários (FIGUEIREDO; PAIVA, 2015).

Ao pesquisar sobre o termo “Comportamento Informacional” na literatura, foi possível identificar que na língua inglesa sua tradução corresponde a *Information Behavior*, e em espanhol é *Conducta Informacional* ou *Comportamiento Informacional*.

Costa e Pires (2014, p. 151) explicam que o Comportamento Informacional está associado a um “procedimento de obtenção da informação atrelado às TIC's, que bem concatenado tende facilitar a recuperação da mesma, ocorrendo de uma maneira mais acessível e rápida”. Em outras palavras, se um sujeito possuir um comportamento informacional que usufrua da tecnologia para obter informações, provavelmente esse processo ocorrerá de maneira eficiente.

Para Wilson (2000, p. 49, tradução nossa), comportamento informacional é “[...] a totalidade do comportamento humano em relação a fontes e canais de informação, incluindo informações ativas e passivas, busca e uso da informação.”. A maneira como o sujeito procede diante as fontes e canais de informação revelam seu comportamento informacional.

O autor supracitado dispõe outras perspectivas e conceituações de comportamento informacional, são elas:

Comportamento de Busca de Informação: é a busca intencional de informações como consequência de uma necessidade de satisfazer algum objetivo. No decorrer da busca, o indivíduo pode interagir com sistemas de informação manual (como um jornal ou uma biblioteca) ou com sistemas baseados em computador (como a *World Wide Web*);

O Comportamento de Pesquisa de Informações: é o "nível micro" de comportamento empregado pelo pesquisador na interação com sistemas de informação de todos os tipos. Consiste em todas as interações com o sistema, seja no nível interação com o computador e humano (por exemplo, uso de o *mouse* e navegação nos links) ou no intelectual (por exemplo, adotando uma estratégia de busca *booleana* ou determinando os critérios para decidir qual dos dois livros selecionados de lugares adjacentes em uma biblioteca prateleira é mais útil), o que também envolverá atos, como julgar a relevância dos dados ou das informações recuperadas;

O comportamento de uso da informação: consiste no físico e atos mentais envolvidos na incorporação da informação encontrada no conhecimento existente da pessoa base. Pode envolver, portanto, atos físicos como marcando

seções em um texto para anotar sua importância ou significados, bem como atos mentais que envolvem, por exemplo, comparação de novas informações com conhecimento existente (WILSON, 2000, p. 49-50, tradução nossa, grifo nosso).

Sendo assim, Wilson (2000) especifica o panorama do Comportamento de Informação em Busca, Pesquisa e Uso. Em cada uma o autor explica o cenário e as vertentes que abrangem o usuário e seus comportamentos com a informação. Dessas, a que se refere ao Comportamento de Pesquisa de Informação⁷, principalmente no que tange à interação do computador e o intelectual, corrobora com a presente pesquisa, haja vista que a mesma analisa as estratégias de busca por assunto dos usuários da Procuradoria da República nos Estados do Rio Grande do Norte, Paraíba e Pernambuco.

Porém, apesar da correlação existente do “Comportamento de Pesquisa de Informação” com este estudo, as elucidações sobre “Comportamento de Busca da Informação” não se distanciam do interesse do presente trabalho.

Ribeiro (2013, p. 35-36) explica que “de forma geral, o comportamento de busca inicia-se quando o indivíduo percebe que a informação que possui é menor que a desejada sobre o assunto a ser pesquisado, logo passa a agir para encontrar aquilo que deseja”. Nesse momento, a ação do sujeito traduz em estratégias de busca (conceito apresentado na subseção 2.2.1 desta pesquisa) desenvolvidas com o intuito de obter a informação desejada. Para atingir tal resultado, requer do ser humano um conhecimento mínimo sobre o assunto que se pretende encontrar.

Como Wilson (1981), outros cientistas como Kulthau (1991), Dervin (1992), Ellis (1987) e Foster (2004) desenvolveram pesquisas centralizadas no interesse dos usuários na realização de busca informacional.

Sucintamente, esses estudos têm identificado a busca de informação em muitos níveis, como: estudos nos quais são descritas atividades e tarefas específicas; estudos de necessidades e usos de fontes de informação por grupos específicos; estudos que têm identificado aspectos afetivos ou cognitivos de usuários e modelos teóricos e descritivos de busca de informação, busca de informação em sistemas de informação ou comportamento informacional (FURNIVAL; ABE, 2008, p. 160).

É inegável a contribuição desses autores para os estudos de usuários sobre o comportamento informacional. De acordo com Paletta, Brito e Montanari (2014); Cunha,

⁷ Os autores Paletta, Brito e Montanari (2014, p.4) traduzem esse conceito como “Comportamento de Busca em Sistema de Informação” ao invés de Comportamento de Pesquisa de Informação.

Amaral e Dantas (2015), houve outros autores que também produziram significantes estudos sobre a temática, como: Belkin (1980), Krikelas (1983), Marchionini (1995), Morehhead e Rouse (1982), Choo (2000).

Paletta, Brito e Montanari (2014) afirmam que os modelos citados com mais frequência nas principais revisões bibliográficas são os de Carol Kulthau (1991) e David Ellis (1987). Esses dois autores construíram modelos de comportamento de busca de informação cujo usuário configura o centro.

O modelo de David Ellis (1987) retrata o processo de busca informacional por cientistas sociais. De acordo com ele, esses cientistas seguem uma sequência de oito etapas, são elas: início, encadeamento, rastreamento, diferenciação, monitoração, extração, verificação e finalização.

Carol Kuhlthau (1991) define a curso da busca informacional através de seis estágios: iniciação, seleção, exploração, formulação, coleta e apresentação.

Esses cientistas que elaboraram pesquisas sobre o comportamento da busca informacional de usuário são clássicos e facilmente encontrados nas referências citadas no aporte teórico da Ciência da Informação, especificamente sobre Estudos de Usuários. Porém, é necessário enfatizar que um dos primeiros autores a elaborar um modelo de comportamento de busca informacional foi Tomas Daniel Wilson. Em 1981 o mesmo divulgou seu primeiro modelo de comportamento informacional baseado no usuário e enfatizando sobre a Necessidade Informacional.

Na Figura 8 é possível visualizar como o referido autor sistematizou sua percepção de como o usuário age.

recuperação da informação, evidenciando assuntos pertinentes às estratégias de busca. Porém, a definição de Necessidade de Informação ainda não foi descrita, tornando oportuno expor a conceituação desse termo.

2.2.2.1 Necessidade Informacional

No que diz respeito às necessidades informacionais, Salazar *et al.* (2007, p. 138, tradução nossa) as identificam como a “capacidade do ser humano para reconhecer a existência de uma incerteza; e informação como esse estímulo capaz de reduzi-lo”. Sendo assim, a necessidade informacional está associada à carência do sujeito sobre uma informação específica a qual lhe é inacessível.

Barros (2008, p. 20) conclui que necessidade informacional “[...] consiste na percepção de um vazio cognitivo em que perpassa incertezas, dúvidas, angustias, enfim, todo tipo de manifestação que poderá ou não, canalizar forças no indivíduo para transportar tal situação.”.

As definições colocadas pelos autores contribuem para a compreensão do que é necessidade informacional, apesar dos aportes teóricos dos estudos de usuários contemplarem outras conceituações sobre esse tema, os dizeres de Andrade e Neves (2013) coincidem com o objeto desse estudo.

Essas autoras afirmam que a necessidade informacional repercute em “todas as pessoas que, num determinado momento, seu conhecimento se torna insuficiente para elucidar algum impasse, seja de ordem formal ou informal, como algum questionamento em seu cotidiano” (ANDRADE; NEVES, 2013, p. 55). Essa insuficiência de informação comumente está relacionada ao ambiente de trabalho, sendo as atividades profissionais propensas a gerarem necessidades informacionais (MARTÍNEZ-SILVEIRA; ODDONE, 2007).

O reconhecimento que o ser humano em algum momento de sua vida pode demandar uma necessidade informacional propõe o desenvolvimento de estudos sobre a mesma. Autores como Borko (1968) e Saracevic (1996) afirmam que pesquisas sobre Necessidade Informacional compõe o campo da Ciência da Informação. Borko (1968, p. 3) ao descrever sobre projetos a serem desenvolvidos na Ciência da Informação, demonstra a disciplina de Necessidades de Informação e Uso como a que abrange sobre: “Estudos de comportamento de usuários; estudos de citação; padrões de comunicação; estudos de uso literários.”.

Sendo assim, apesar do enfoque desta pesquisa não ser especificamente sobre necessidade de informação, conclui-se que existe uma correlação, haja vista que a estratégia de um sujeito para adquirir uma informação provém de uma necessidade informacional. Foi

evidenciado também que os usuários abordados nesta pesquisa lidam com informações de suporte eletrônico, essas informações podem ser identificadas como documentos de arquivo, esses

são os produzidos por uma entidade pública ou privada ou por uma família ou pessoa no transcurso das funções que justificam sua existência como tal, guardando esses documentos relações orgânicas entre si. Surgem, pois, por motivos funcionais administrativos e legais. Tratam, sobretudo, de provar, de testemunhar alguma coisa. Sua apresentação pode ser manuscrita, impressa ou audiovisual; são em geral, exemplares únicos e sua gama é variadíssima, assim como sua forma e suporte (BELLOTO, 2007, p. 37).

A colocação da palavra “documento” ao invés de “objeto informacional” dar-se devido ao interesse de especificar e aproximar ao leitor qual produto informacional esta pesquisa contém relação. Diante disto, este estudo lida com usuários de informações de documentos de arquivo.

Silva, Fujita e Dal’ Evedove (2009, p. 283) pontuam a carência da arquivologia em reconhecer a importância dos usuários da informação na atividade de Recuperação da Informação. Salientam “[...] a necessidade de um olhar atento para os estudos que focam as abordagens que integram aspectos humanos e tecnológicos desenvolvidos há décadas pela CI no campo da RI”.

Diante deste cenário, essa pesquisa estende o seu alcance ao campo da arquivologia, por reconhecer que as informações que os usuários lidam são da referida área, e com isso, enlaça nos seus interesses a intenção de contribuir com os estudos que integram aspectos humanos e tecnológicos, como colocado pelas autoras citadas anteriormente.

Para dar continuidade às considerações apresentadas nesta pesquisa, o próximo capítulo apresenta os procedimentos metodológicos que viabilizaram a efetivação deste estudo.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O presente capítulo descreve o conjunto de métodos, técnicas e procedimentos que serviram para direcionar a execução dos objetivos traçados, contribuindo na resolução do questionamento colocado na introdução.

3.1 TIPO DE PESQUISA

O referencial teórico que alicerça o presente estudo é pautado na Ciência da Informação, mediante a utilização de livros, teses, dissertações e artigos de periódicos, os quais fundamentaram as teorias e conceitos para o seu desenvolvimento.

Portanto, através do conhecimento obtido e da aproximação com os estudos de usuários e recuperação da informação, buscamos compreender as estratégias que os usuários internos (servidores) da Procuradoria da República nos Estados da Paraíba, Rio Grande do Norte e Pernambuco utilizam para realizar a busca e recuperação das informações judiciais no Sistema Único de Informação.

A interação obtida com o campo forneceu dados que viabilizaram o estudo descritivo, uma vez que esse tipo de pesquisa “consiste em descrever situações, acontecimento e feitos, isto é, dizer como é e como se manifesta determinado fenômeno” (SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2006, p. 100). As descrições das estratégias traçadas na busca por assunto pelos usuários serviram como base para as análises que promoveram a compreensão dos métodos utilizados pelos sujeitos para busca e a recuperação da informação.

As intencionalidades desta pesquisa refletem a abordagem quanti-qualitativa, sendo assim, abarca características pertencentes a pesquisa quantitativa e qualitativa.

Prodanov e Freitas (2013, p. 69) explicam que a pesquisa quantitativa “considera que tudo pode ser quantificável, o que significa traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las”.

Esta pesquisa abrange a abordagem quantitativa, e por isso, a análise dos dados é traduzida em números e porcentagens, porém, este estudo também é considerado qualitativo, uma vez que ele “é mobilizada ao longo de toda a reflexão e análise. O material qualitativo permite “pousar um olhar” sobre o campo no qual se desenrola o cenário da pesquisa” (DIETRICH; LOISON; ROUPNEL, 2015, p. 175).

Minayo (2009, p. 21) diz que:

A pesquisa qualitativa responde a questões muito particulares. Ela se ocupa, nas Ciências Sociais, como um nível de realidade que não pode ou não deveria ser quantificado. Ou seja, ela trabalha com o universo dos significados, dos motivos, das aspirações, das crenças, dos valores e das atitudes. Esse conjunto de fenômenos humanos é entendido aqui como parte da realidade social, pois o ser humano se distingue não só por agir, mas por pensar sobre o que faz e por interpretar suas ações dentro e a partir da realidade vivida e partilhada com seus semelhantes.

Em vista disso, identificamos na pesquisa qualitativa interesses convergentes com a presente dissertação. Pois, o que incitou o seu desdobramento e originou o questionamento, foram os usuários, sujeitos cognoscentes imbuídos de características, que os especificam e os distinguem. Sendo analisados através de um contexto de trabalho, local onde favorece o desenvolvimento de estratégias que auxiliam na realização de suas demandas laborais.

Por conseguinte, analisar as estratégias de busca por assunto utilizadas pelos usuários internos da Procuradoria da República nos Estados da Paraíba, Rio Grande do Norte e Pernambuco no Sistema Único de Informação para fins de recuperação dos documentos judiciais cíveis e criminais, requer compreender “suas ações dentro e a partir da realidade vivida” (MINAYO, 2009, p. 21).

Minayo (2009, p. 27) diz que a

[...] análise qualitativa não é uma mera classificação de opinião dos informantes, é muito mais. É a descoberta de seus códigos sociais a partir das falas, símbolos e observações. A busca da compreensão e da interpretação à luz da teoria aporta uma contribuição singular e contextualizada do pesquisador.

Considerando as explanações colocadas por Minayo (2009), definimos seus dizeres como sinalizadores de como analisar as respostas dos usuários participantes. Reconhecendo e concordando que dessa maneira, através da análise qualitativa, é possível aprofundar e compreender na medida do possível os sujeitos, seus pensamentos, comportamentos e estratégias.

A seguir é apresentada a descrição do processo de coleta e de transcrição dos dados desta pesquisa, o qual viabilizou o entendimento das estratégias de busca por assunto traçadas pelos usuários.

3.2 PROCEDIMENTOS UTILIZADOS NA COLETA E TRANSCRIÇÃO DOS DADOS

A coleta de dados foi realizada através de informações expostas nos *sites* do Ministério Público Federal⁸, Conselho Nacional do Ministério Público⁹, Procuradoria da República no Estado da Paraíba¹⁰, Procuradoria da República no Estado do Rio Grande do Norte¹¹, Procuradoria da República no Estado de Pernambuco¹², resoluções e decretos que abrangem sobre as instituições, suas competências, servidores e o Sistema Único de Informação.

Além destes, foi aplicado um questionário semiestruturado (questionário disponível em Apêndice A) como técnica para se obter informações dos sujeitos da pesquisa, permitindo compreender as estratégias utilizadas na busca e recuperação da informação jurídica pelos usuários do Sistema Único de Informação.

Como mencionado na subseção 2.2, que trata sobre o estudo de usuário da informação, a abordagem alternativa é desenvolvida priorizando a perspectiva do indivíduo. Portanto, o questionário elaborado nos possibilitou compreender as estratégias dos sujeitos para realizar a busca por assunto.

Baptista e Cunha (2007, p. 177) apontam os métodos mais utilizados na coleta de dados de pesquisas realizadas com usuários. Dentre outros, o questionário é identificado como um dos mais empregados, o mesmo “consiste numa lista de questões formuladas pelo pesquisador a serem respondidas pelos sujeitos”.

Para convergir com os objetivos da pesquisa qualitativa, como também para apurarmos mais dados inerentes aos sujeitos, foram colocadas questões abertas a fim de evidenciar as variedades das respostas dos indivíduos.

Sampieri, Collado e Lucio (2006, p. 330) explicam que as questões abertas possibilitam o aprofundamento da “opinião ou os motivos de um comportamento” do respondente. Portanto, a utilização de questões abertas tornou-se viáveis para a presente pesquisa.

Em algumas perguntas do questionário foi aplicada a técnica de incidente crítico, permitindo ampliar a compreensão do comportamento dos usuários na realização da busca e recuperação de documentos judiciais cíveis e criminais.

Por incidente entende-se qualquer atividade humana observável que seja suficientemente completa em si mesma para permitir inferências e previsões a respeito da pessoa que executa o ato. Para ser crítico um incidente deve ocorrer em uma situação onde o propósito ou a intenção do ato pareça razoavelmente claro ao observador e onde suas consequências sejam

⁸ Informação disponível em: <<http://www.mpf.mp.br/>>. Acesso em: 08 abr. 2019.

⁹ Informação disponível em: <<http://www.cnmp.mp.br/portal/>>. Acesso em: 08 abr. 2019.

¹⁰ Informação disponível em: <<http://www.mpf.mp.br/pb>>. Acesso em: 08 abr. 2019.

¹¹ Informação disponível em: <<http://www.mpf.mp.br/rn>>. Acesso em: 08 abr. 2019.

¹² Informação disponível em: <<http://www.mpf.mp.br/pe>>. Acesso em: 08 abr. 2019.

suficientemente definidas para deixar poucas dúvidas no que se refere aos seus efeitos (FLANAGAN, 1973, p. 100).

Cunha (1982, p. 9) relata que comumente o índice de resposta de questionário é baixo, para prevenir esse resultado, o prazo de resposta foi extenso. Também foi realizado um pré-teste para verificar se a escrita e estrutura do questionário estava adequada para o respondente e se as perguntas foram elaboradas de maneira eficiente.

O pré-teste foi aplicado com três pessoas, uma em cada unidade (PR/PB, PR/RN e PR/PE), todas elas com experiência e domínio sobre as atividades executadas nos setores onde os participantes do questionário oficial atuam.

Aos sujeitos que contribuíram com essa primeira fase (o pré-teste), foi assegurada a preservação das suas identidades. Nenhum dos respondentes alegou dificuldade ou sugestões para modificar as questões. A única consideração realizada sobre o questionário foi a respeito do *layout*, um dos indivíduos sugeriu que seu design fosse mais “apresentável”.

Devido o distanciamento geográfico dos participantes da pesquisa com a pesquisadora, o questionário do pré-teste e o definitivo foram entregues via *e-mail*. Os mesmos foram elaborados pelo Formulário *Google*, programa *online* gratuito que viabiliza a produção de questionários.

Considerando a sugestão de um dos respondentes realizada na execução do pré-teste, como também as possibilidades de *layout* ofertadas pelo Formulário *Google*, foram acrescentadas cores e uma imagem no cabeçalho, no questionário definitivo, como pode ser visto na Figura 9. No “Apêndice A” desta pesquisa o questionário apresenta-se sem cores e imagem, pois o Formulário *Google* não fornece a versão impressa com esses adicionais.

Figura 9- Questionário semiestruturado definitivo enviado por e-mail

Questionário quanto ao uso da Tabela de Assuntos e o Sistema Aptus

Este questionário é direcionado aos servidores que atuam na Tabela de Assuntos e respondem ao chamado Notícia de Acompanhamento em Atividade Criminal e/ou na Procuradoria da República nos Estados da Paraíba, Rio Grande do Norte e Pernambuco.

A participação no questionário é voluntária, caso decida não participar, ou responder a qualquer momento durante o prazo, não haverá consequências, a participação de nenhum participante não é obrigada.

Esclareço que este questionário foi aprovado pelo Comitê de Ética do Hospital Universitário Lauro Wanderley (HUPHU) - Hospital Universitário Lauro Wanderley, LUIH 127/2018. Cópia: Comissão de Ética do Hospital Universitário Lauro Wanderley - LUIH 127/2018. Cópia: Comissão de Ética do Hospital Universitário Lauro Wanderley - LUIH 127/2018.

Por isso, segundo as condições estabelecidas pelo Comitê de Ética, para responder a este questionário o participante deve assinar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

Esta forma, será anexada a cada resposta e enviada ao Comitê de Ética, sua Notícia de Informação sobre o questionário e do compromisso do participante.

Contato da pesquisadora para dúvidas e esclarecimentos:

E-mail: roberta.bastos@prrn.com

Orça para contribuição:

Ass: Roberta Bastos da Hora de Oliveira

Obrigado

Você assinou o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, entregue em formato impresso para sua unidade de Procuradoria da República? *

Escolher

PRÓXIMA

Retorne ao menu para formular a pergunta.

Esta conexão não foi criada nem aprovada pelo Google. Desconectar usuário: "Termos de Serviço" - "Termos de Serviço"

Google Formulários

Fonte: *Google Forms*- Elaborado pela autora.

Como demonstra a Figura 10, optou-se em destacar o enunciando com uma cor mais forte quando a questão era direcionada a um pré-requisito.

Figura 10- Questionário semiestruturado com destaques

As perguntas 14 e 15 são direcionadas para o usuário do Sistema Único que prefere utilizar o Aptus.

14 – Caso você tenha dificuldade para recuperar uma peça cível ou criminal pelo Aptus, você recorre à busca por assunto da Tabela de Assuntos ou continua a busca pelo Aptus?

- Caso nenhum item pré-disposto seja compatível, favor descrever por extenso sua resposta na opção "Outro".

☐ Recorro à busca por assunto da Tabela de Assuntos.

☐ Continuo a busca pelo Aptus.

☐ Outro: _____

15 - Por favor, descreva a sua opinião sobre recuperar/ acessar um documento judicial ou peça cível ou criminal com os termos presentes na Tabela de Assuntos.

Sua resposta _____

Fonte: *Google Forms*- Elaborado pela autora.

A execução do questionário semiestruturado poderia ter causado desconforto ao respondente, por dúvidas na interpretação das questões e/ou por demandar tempo e/ou esforço para transcrever e/ou selecionar suas respostas. Para tanto, a pesquisadora esteve à disposição para esclarecer possíveis questionamentos dos respondentes e esteve compadecida a ampliar, na medida do possível, o período para receber os questionários respondidos pelos indivíduos que participaram.

A participação na pesquisa foi voluntária. Os servidores da Procuradoria da República no Estado da Paraíba, Rio Grande do Norte e Pernambuco não foram obrigados a fornecer as informações e/ou colaborar com as atividades solicitadas. Os voluntários tiveram autonomia para decidir participar ou não da pesquisa e de desistir da mesma a qualquer momento sem nenhum dano.

Esse estudo ao centralizar o sujeito, direciona o interesse em compreender as estratégias realizadas pelos mesmos na realização da busca e recuperação de documentos jurídicos.

Por isso, as questões contemplavam dois recursos ofertados pelo sistema que os sujeitos utilizam, os quais um deles é o vocabulário controlado, e o outro, um campo de busca que viabiliza o uso da linguagem natural. Essas questões serviram para aprofundar o conhecimento e entendimento sobre o que motiva os sujeitos a traçarem suas estratégias de busca.

Além desses itens, foram acrescentadas questões que abarcam situações hipotéticas, as quais os respondentes necessitavam realizar a busca por assunto de documentos e autos¹³ processuais cíveis ou criminais.

Através das respostas dos sujeitos foram cotejadas e identificadas as estratégias que os mesmos utilizam quando realizam a busca.

Apesar do suporte dado aos usuários, não houve intervenção da pesquisadora nas respostas dos sujeitos e os mesmos tiveram sua identidade preservada.

No mês outubro de 2018 foram realizadas as visitas nas unidades participantes. Neste momento, os servidores receberam explicações sobre a pesquisa em desenvolvimento. Houve o convite para os indivíduos participarem da mesma por intermédio do questionário aplicado, sendo explicada também a importância dos usuários para a pesquisa, porém em nenhuma situação ocorreu a imposição da participação dos sujeitos.

Aos que aceitaram participar da pesquisa, foram entregues em papel e pessoalmente, um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, nele contendo informações detalhadas sobre a pesquisa, tanto o que condiz sobre seus objetivos e pretensões, quanto ao que se refere à sua participação. Neste momento, obteve-se o aceite de 21 (vinte e um) sujeitos no total, sendo 10 (dez) da PR/PB, 6 (seis) da PR/PE e 5 (cinco) da PR/RN.

Em seguida, o questionário foi enviado via *e-mail* para aqueles que aceitaram participar da pesquisa. O fato de os sujeitos residirem em três estados diferentes influenciou a continuidade do questionário na versão *online* (haja vista que no pré-teste também foi *online*).

¹³ “Correspondem as peças produzidas no decorrer do processo judicial, como as petições, termos de audiências, certidões, entre outras” (CÓDIGO DE PROCESSO PENAL, 2015 apud DIREITO NET, 2010, *online*).

Dessa forma, foi possível viabilizar aos usuários maior flexibilidade e conforto para responderem e entregarem o questionário.

Os participantes da pesquisa foram assegurados que poderiam desistir da participação no momento que desejassem, em respeito ao direito a eles imposto, tanto pelo comitê de ética do Hospital Universitário Lauro Wanderley – da Universidade Federal da Paraíba (HULW/UFPB), quanto pela própria pesquisadora. Após enviar o questionário três vezes aos usuários que aceitaram participar da pesquisa, auferiu-se o total de 11 (onze) questionários respondidos.

A leitura das respostas foi respaldada na Ciência da Informação, especificamente nos aportes teóricos citados no capítulo 2. Como também, foi embasada a luz da bibliografia de Minayo (2009), no que condiz à pesquisa qualitativa.

O próximo subtópico discorre sobre o campo de pesquisa. Na oportunidade, é apontada a importância do Ministério Público, sua interseção com a Procuradoria da República nos Estados da Paraíba, Rio Grande do Norte e Pernambuco e a finalidade do Sistema Único para o desenvolvimento das atividades desses órgãos.

3.3 CAMPO DE PESQUISA

O Ministério Público brasileiro é uma conquista adquirida pela Constituição Federal de 1988. Ele é composto pelos Ministérios Públicos nos Estados e pelo Ministério Público da União (MPU), o qual é ramificado em: Ministério Público Federal (MPF), Ministério Público do Trabalho (MPT), Ministério Público Militar (MPM) e Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (MPDFT).

Hierarquicamente, o MPU responde ao procurador-geral da República e a sede administrativa do MPF é na Procuradoria-Geral da República.

Os ramos do MPU atuam de maneira distinta:

- a) **MPF** - O Ministério Público Federal atua na Justiça Federal, em causas nas quais a Constituição considera haver interesse federal. A atuação pode ser judicial como fiscal da lei, cível e criminal, mas também pode ser extrajudicial, quando atua por meio de recomendações e promove acordos por meio dos Termos de Ajuste de Conduta (TAC).
- b) **MPT** - O Ministério Público do Trabalho (MPT) busca dar proteção aos direitos fundamentais e sociais do cidadão diante de ilegalidades praticadas na seara trabalhista.
- c) **MPM** - O Ministério Público Militar (MPM) atua na apuração dos crimes militares, no controle externo da atividade policial judiciária militar, na instauração do inquérito civil

e também para a proteção dos direitos constitucionais no âmbito da administração militar.

- d) MPDFT-** O Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (MPDFT) é o ramo do Ministério Público da União responsável por fiscalizar as leis e defender os interesses da sociedade do Distrito Federal e dos Territórios¹⁴.

A estrutura organizacional do MPF apresenta a seguinte composição:

- I - Procuradoria-Geral da República;
 - II - Procuradorias Regionais da República;
 - III - Procuradorias da República nos Estados e no Distrito Federal; e
 - IV - Procuradorias da República nos Municípios.
- § 1º As unidades mencionadas nos incisos I a III são Unidades Administrativas de Gestão.
- § 2º As Procuradorias da República nos Municípios, mencionadas no inciso IV, são Unidades Administrativas Vinculadas às respectivas Procuradorias da República nos Estados (BRASIL, 2015, p. 2-3).

Compreendendo a extensão do MPU, destaca-se a Procuradoria da República para o desdobramento da presente pesquisa. Optou-se em desenvolver a mesma na Procuradoria da República nos Estados da Paraíba, Rio Grande do Norte e Pernambuco, por serem Estados próximos geograficamente, viabilizando a realização desta pesquisa.

Atualmente, a Procuradoria da República no Estado da Paraíba está localizada na Avenida Epitácio Pessoa, nº 1800, no bairro Expedicionários em João Pessoa - PB. O novo edifício sede da PR/PB foi inaugurado no dia 27 de julho de 2017.

Já a Procuradoria da República do Rio Grande do Norte é situada Avenida Deodoro da Fonseca, nº 743 no bairro Tirol em Natal – RN.

A unidade da Procuradoria da República no Estado de Pernambuco está estabelecida na Avenida Governador Agamenon Magalhães, nº 1800, bairro Espinheiro da cidade de Recife – PE.

Com o intuito de modernizar as atividades judiciais, extrajudiciais e administrativas desenvolvidas no MPF (Refletindo na PR/PB, PR/RN e PR/PE, já que as procuradorias correspondem à estrutura do MPF), foi projetado e desenvolvido o Sistema Único.

O Sistema Único veio substituir uma série de sistemas de tramitação documental que foram criados de forma independente e sem conexão por unidades localizadas em diversos estados brasileiros. Mais especificamente foi criado para acelerar e unificar o trâmite de documentos judiciais,

¹⁴ Informação disponível em: < <http://www.mpf.mp.br/conheca-o-mpf/sobre>>. Acesso em: 08 abr. 2019.

extrajudiciais e administrativos da organização, permitindo a integração das suas mais de 200 unidades (SILVA, 2016, p. 90).

O sistema Único possui comunicação com outros sistemas¹⁵, resultando um suporte que unifica distintas funcionalidades e programas, promovendo eficiência nas resoluções administrativas, jurídicas e/ou extrajudiciais, oportunizando celeridade nas demandas institucionais e sociais.

Em 2017 a Procuradoria-Geral da República publicou a Portaria 350 a qual “Dispõe sobre o Sistema Único do Ministério Público Federal e dá outras providências” (BRASIL, 2017), dentre outros temas, foram explanadas as “disposições gerais” do sistema Único, que são:

- I - o controle da protocolização, da classificação, da distribuição, da tramitação, da instrução, da avaliação e do arquivamento de expedientes¹⁶;
- II - a padronização do tratamento de dados e informações administrativas, procedimentais e processuais;
- III - a produção, o registro e a comunicação dos atos administrativos, procedimentais e processuais; e
- IV - a disponibilidade de dados essenciais à atuação institucional e dos órgãos de controle (BRASIL, 2017, p. 5).

Dentre as funcionalidades expostas, destacam-se os pontos III e IV. O primeiro reflete a função do sistema em produzir, cadastrar e viabilizar a comunicação dos atos administrativos, procedimentais e processuais. O segundo expõe a responsabilidade do sistema em dispor os dados necessários para que os órgãos de controle possam atuar.

A utilização do Sistema Único reflete a automação dos tramites processuais, reportando o cadastramento de processos judiciais para o meio digital, fornecendo acesso e recuperação através dos dados inseridos na indexação¹⁷.

Esse sistema concilia dados, informações, documentos e processos de interesse administrativo, judicial e extrajudicial. Reconhecendo a extensão das categorias abordadas por ele, priorizou-se as funções pertinentes à busca e recuperação de processos judiciais.

¹⁵ A resolução conjunta nº3 de 16 de abril de 2013 institui o Modelo Nacional de Interoperabilidade do Poder Judiciário e do Ministério Público. Através dessa resolução, pode-se verificar que o sistema utilizado no MPF contém interação com outros sistemas.

¹⁶ Documento, procedimento ou processo.

¹⁷ “Registro dos principais dados de um documento (número; partes ou interessados; tipo e assunto etc.) realizado em sistema informatizado para controle da movimentação e fornecimento de informações acerca das suas características fundamentais” (BRASIL, 2017, p. 3).

Foi delimitado o ambiente de pesquisa ao Sistema Único de Informação e suas categorias de busca por assunto. Tendo em vista que através desse sistema foram identificadas as estratégias traçadas por seus usuários.

O próximo subtópico explana sobre os sujeitos informantes que responderam o questionário; bem como pontua a importância dos indivíduos tanto para a PR/PB, PR/RN e PR/PE quanto para a presente pesquisa.

3.4 SUJEITOS DA PESQUISA

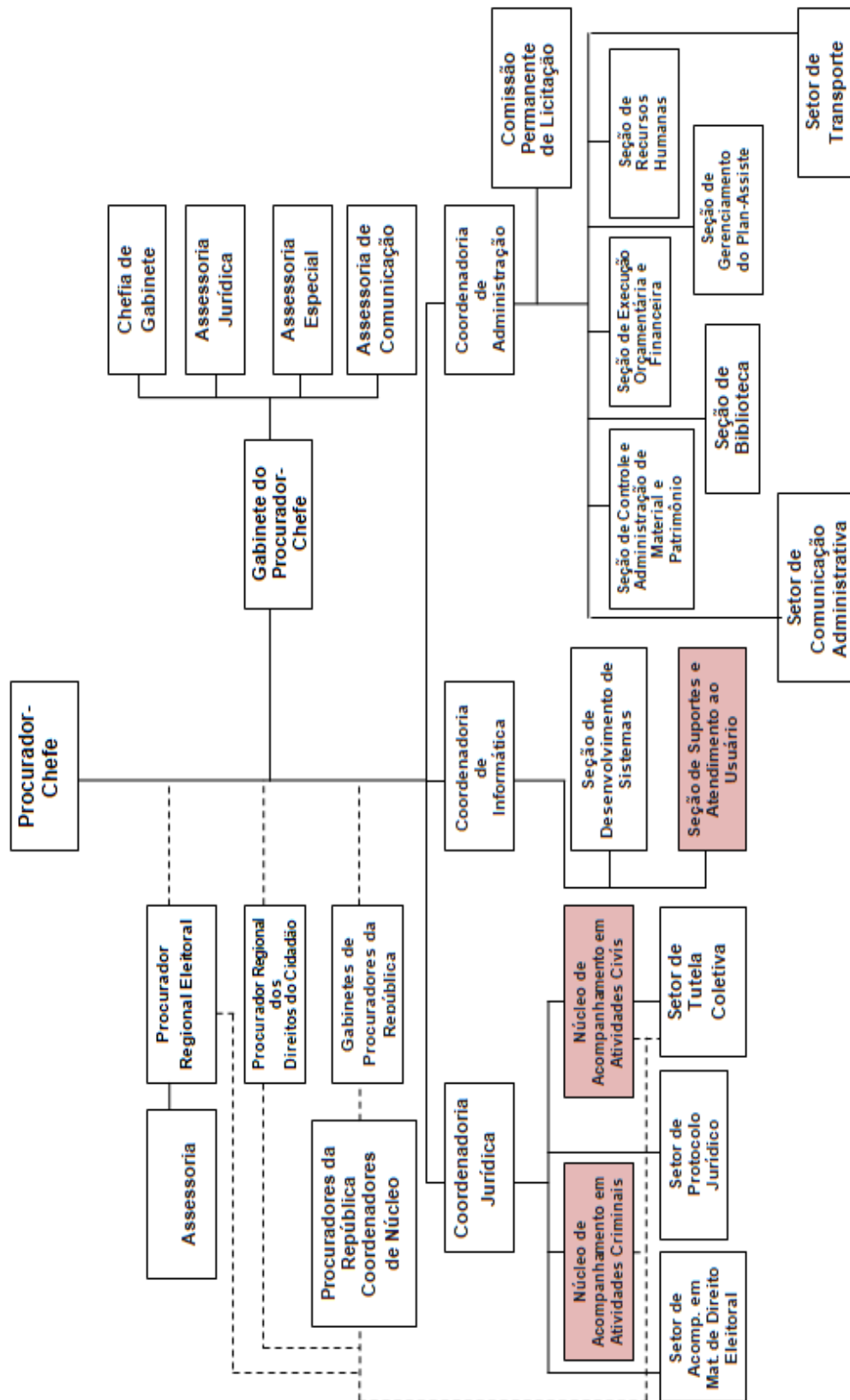
A escolha dos usuários do Sistema Único de Informação da PR/PB, PR/RN e PR/PE advém do interesse e impacto do órgão na sociedade. O mesmo possui a missão de “Promover a realização da Justiça, a bem da sociedade e em defesa do estado democrático de direito.” (MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL, 2018a, *online*)¹⁸.

O Ministério Público Federal, juntamente com a Procuradoria-Geral da República, determinou setores e competências para cada esfera das Procuradorias.

O organograma a seguir exemplifica a hierarquia dos cargos e como os setores são distribuídos.

¹⁸ Informação disponível em: < <http://www.mpf.mp.br/conheca-o-mpf/sobre>>. Acesso em: 08 abr. 2019.

Figura 11- Organograma da Procuradoria da República



Fonte: Ministério Público Federal (2018b, *online*, grifo nosso).

A diferença entre os setores promove o desenvolvimento valorativo da instituição. Para o desenvolvimento desta pesquisa, optou-se em aplicar o questionário com os sujeitos pertencentes aos setores de Atendimento ao Cidadão e Núcleos de Acompanhamento em Atividades Criminais e Cíveis.

A justificativa da escolha dos sujeitos desses setores está diretamente relacionada com o que foi apresentado sobre o campo de pesquisa. Ao trabalhar com a busca e recuperação dos processos judiciais através do Sistema Único, identificou-se nestes dois núcleos atribuições que os aproximam com os processos judiciais cíveis e criminais, colocando também, em constante necessidade de busca e recuperação das respectivas ações.

Como pode se certificar no Quadro 6, através do Regimento Interno do Ministério Público Federal de 2 de junho 1998, aos Núcleos de Acompanhamento em Atividades Criminais e Cíveis é imposto constante contato com processos judiciais:

Quadro 6- Atividades realizadas pelas divisões de registro e acompanhamento de feitos cíveis e criminais.

Art. 40 - À Divisão de Registro e Acompanhamento de Feitos Cíveis compete:	Art. 41 - À Divisão de Registro e Acompanhamento de Feitos Criminais Compete:
<p>I - receber e registrar os autos enviados pela Secretaria das Varas, ou Cartórios, e distribuí-los aos Procuradores;</p> <p>II - organizar e controlar as entradas e saídas de autos, registrando as medidas adotadas;</p> <p>III - encaminhar à Justiça Federal os autos e petições recebidos dos Procuradores;</p> <p>IV - manter contato com as Secretarias ou Cartórios das Varas sobre o andamento das ações;</p> <p>V - realizar triagem dos autos por fase processual e providência judicial a ser executada;</p> <p>VI - acompanhar, no Diário da Justiça, a publicação de intimações e citações de interesse da União.</p>	<p>I - receber, registrar e classificar os autos de inquéritos e processos-crimes enviados pela Secretaria das Varas ou Cartórios das Comarcas Estaduais, e distribuí-los aos Procuradores;</p> <p>II - organizar e controlar a entrada e a saída de autos de inquéritos, processos e requisições de inquéritos, registrando as medidas adotadas;</p> <p>III - encaminhar, à Justiça Federal, os autos, denúncias e manifestações recebidas dos Procuradores, realizando os respectivos registros;</p> <p>IV - exercer o controle externo da atividade policial;</p> <p>V - encaminhar, aos órgãos da Polícia Judiciária Federal ou Estadual, as requisições de abertura de inquérito feitas pelos Procuradores;</p> <p>VI - manter contato com as Secretarias ou Cartórios das Varas sobre o andamento e ajuizamento das ações;</p> <p>VII - manter arquivo de comunicações de prisão em flagrante, informando ao Procurador, diariamente, os inquéritos com réu preso, que, não concluídos no prazo legal, não tenha a autoridade solicitado prorrogação.</p>

Fonte: Elaborada pela autora com base em Brasil (1998).

Compreendendo as competências atribuídas aos sujeitos desses setores e reconhecendo que através deles é possível identificar as estratégias de busca e recuperação de processos judiciais no Sistema Único. Além de organizarem a entrada e saída dos autos, é necessário enfatizar que os sujeitos também realizam o cadastro de documentos no sistema, identificando-os assim como indexadores, particularizando estes como leitores proficientes (NEVES, 2004), capazes de realizar a busca de um documento em um sistema através da leitura do mesmo.

Para contribuir com a análise, recorreu-se também aos sujeitos pertencentes ao setor de atendimento ao cidadão. As demandas que regem a Procuradoria da República são oriundas da sociedade, com isso, é frequente a solicitação de um indivíduo externo da esfera da PR/PB, PR/RN e PR/PE, o acesso a processos judiciais de fins cíveis e criminais. Os sujeitos pertencentes a esses setores necessitam buscar e recuperar tais ações frequentemente visando sanar a necessidade de usuários externos.

Resumidamente, foi lidado com sujeitos pertencentes a três setores das Procuradorias mencionadas, o que os diferencia são suas competências. Um atua exclusivamente com a esfera cível, o outro se dedica no âmbito criminal e por fim, o que manuseia com ambos. Os três setores trabalham frequentemente com solicitações de processos judiciais, resultando nesses usuários a construção de estratégias para busca e recuperação desses no Sistema Único.

Sendo assim, o capítulo 4 expõe o resultado de todo o processo e procedimento indicado no capítulo 3. Os resultados obtidos são descritos e explicados a seguir.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Este capítulo discorre sobre os resultados obtidos com a execução da pesquisa e a coleta dos dados. A primeira análise a ser apresentada compete às funcionalidades do sistema Único no tocante à busca por assunto. Posteriormente, o subtópico 4.2 caracteriza os perfis dos usuários. Para finalizar, o subtópico 4.3 aponta as estratégias de busca por assuntos dos usuários.

4.1 FUNCIONALIDADES DO SISTEMA ÚNICO DE INFORMAÇÃO NO QUE CON CERNE À ATIVIDADE DE BUSCA POR ASSUNTO

No referencial teórico desta pesquisa foi possível identificar a correlação existente entre os conceitos de Representação da Informação e Recuperação da Informação. Sendo assim, resumidamente, verifica-se que o processo de recuperar uma informação torna-se mais eficiente e eficaz quando se utiliza os recursos e métodos da representação da informação.

Vale salientar que a tecnologia também promove a melhoria do acesso, uso e organização da informação.

Diante deste cenário, agregando os três itens mencionados – Recuperação da Informação, Representação da Informação e Tecnologia – o presente capítulo discorre sobre o Sistema Único, e suas propriedades de busca por assunto para fins de recuperação de documentos judiciais.

Para iniciar, destaca-se o uso da tecnologia pelo Ministério Público Federal. Com ela tornou-se possível aprimorar e modernizar os serviços do órgão, viabilizando o desenvolvido do Sistema Único.

De acordo com o artigo 5º da Portaria nº 350, de 28 de abril de 2017, as diretrizes que regem o Sistema Único são:

- I - confiabilidade, autenticidade e integridade dos atos praticados por meio de sua utilização, bem como das informações relativas a expedientes cadastrados nas bases de dados institucionais;
- II - acessibilidade;
- III - responsividade;
- IV - independência da plataforma computacional;
- V - transparência, **disponibilidade e agilidade na obtenção de informações seguras e precisas sobre a atuação do MPF**, observado o grau de sigilo ou restrição de acesso atribuído às informações, consoante os normativos do MPF e a legislação pertinente;

- VI - proteção da informação sigilosa e da informação pessoal;
- VII - integração de soluções de tecnologia da informação e melhoria no seu alinhamento com as necessidades de negócio;
- VIII - **facilidade e agilidade na obtenção de informações gerenciais e de caráter estratégico relativas a expedientes;** e
- IX - automatização de procedimentos operacionais (BRASIL, 2017, p.5, grifo nosso).

Das diretrizes definidas deu-se ênfase ao que se refere à disponibilidade, agilidade e facilidade na obtenção informações. Esses itens são extremamente relevantes se for considerado o ato de recuperar informações. Quando um usuário do sistema for buscar algum item informacional é natural que o mesmo espera que tal conteúdo esteja disponível naquele ambiente, e que sua obtenção seja ágil e fácil.

Conforme discutido no subtópico 2.3, a representação da informação fomenta a recuperação de documentos. Podendo ser identificada como agente na identificação de um documento, contribuindo na facilidade e agilidade de sua recuperação. Também foi explicado que a representação temática permite o uso de dois tipos de linguagens, a documentária e a natural, sendo a primeira associada aos termos e assuntos controlados e a segunda correlacionada a “fala comum”.

Diante do entendimento sobre a linguagem documentária e do vocabulário controlado, elucidamos que o órgão que provém o sistema utiliza esse artifício. O Conselho Nacional do Ministério Público desenvolveu uma tabela a qual padroniza e controla termos representativos de seus documentos. Sendo utilizada na indexação dos arquivos, como também, auxiliando na recuperação dos mesmos.

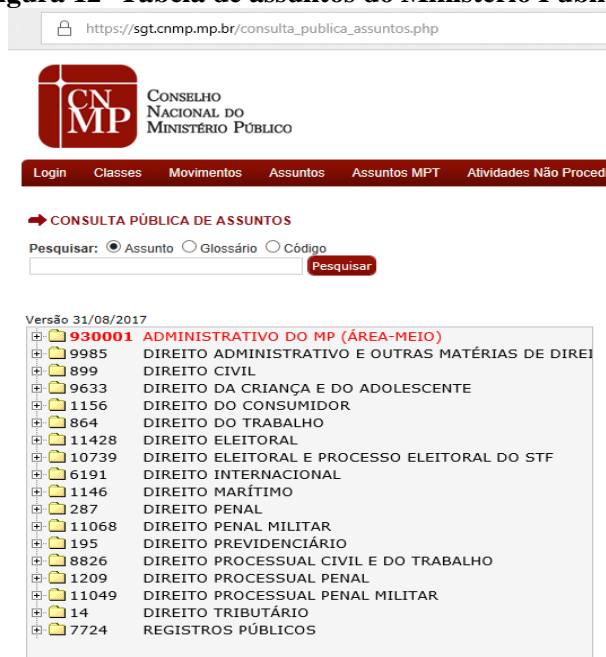
A Tabela de Assuntos espelha as matérias objeto do conhecimento jurídico e está estruturada em níveis hierárquicos, correspondentes às diversas áreas do Direito. Essa estruturação foi organizada de forma ‘didática’, visando facilitar a atribuição de temas aos processos e procedimentos, que precisam ter o objeto classificado em um ou mais assuntos. Sua divisão foi assim convencionada, não obstante se tenha consciência da relação estreita existente entre os diversos ramos do Direito, e guarda similitude com a Tabela de Assuntos Processuais do Poder Judiciário (CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO, 2010, p.25).

Destarte, identificamos que uma das estratégias de busca por assunto que o usuário poderá lograr é o uso de linguagem documentária, proveniente da Tabela de Assuntos. Torna-se oportuno relatar que todo documento, procedimento ou processo inseridos no Sistema Único, devem conter a indicação do assunto que o referido trata.

Art. 20. O registro de qualquer expediente no Sistema Único deverá ser realizado com a indicação precisa dos seus dados e observar a respectiva classificação taxonômica de classes e assuntos, conforme Tabela Unificada do Ministério Público estabelecida pela Resolução CNMP nº 63, de 1º de dezembro de 2010 (BRASIL, 2017, p. 14).

O Sistema Único é um *software* de uso dos servidores, membros e estagiários do órgão. Portanto na Figura 12 é apresentada apenas a Tabela de Assuntos cuja consulta é pública,¹⁹ sendo possível visualizar a estrutura do vocabulário controlado utilizado.

Figura 12- Tabela de assuntos do Ministério Público



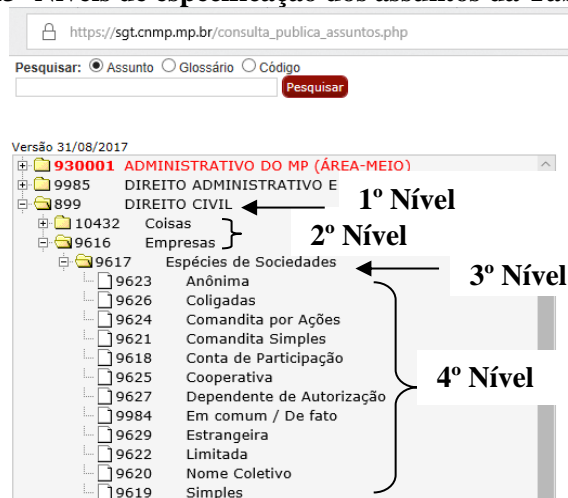
Fonte: Conselho Nacional do Ministério Público (2018, *online*)²⁰.

Como apresenta a Figura 12, a tabela de assuntos é classificada em 17 (dezessete) matérias do direito e uma categoria que se refere ao administrativo do Ministério Público. Os 18 (dezoito) tópicos principais possuem termos subordinados a eles, os quais auxiliam na especificação do assunto a ser inserido no cadastramento na realização da busca. Como podemos identificar através da Figura 13.

¹⁹ Optou-se em apresentar a tabela de assuntos de consulta pública para viabilizar, o meio acadêmico, científico e social, o acesso a esse instrumento. Caso alguma pessoa deseje visualizar além do que a figura deste trabalho retrata, é preciso apenas visitar o site do Conselho Nacional do Ministério Público.

²⁰ Disponível em: < <http://www.cnmp.mp.br/>>. Acesso em: 08 abr. 2019.

Figura 13- Níveis de especificação dos assuntos da Tabela do MP



Fonte: Conselho Nacional do Ministério Público (2018, *online*)²¹.

O primeiro nível (Direito Civil) apresentado na Figura 13 é um dos 18 (dezoito) tópicos principais, e os níveis subsequentes (2º, 3º e 4º) especificam os termos que podem ser atribuídos ao documento.

A Portaria nº 350 de 2017 afirma que os expedientes devem ser registrados, em relação à sua natureza, são elas:

I - administrativo: expedientes relativos à função atípica (atividade meio) do MPF, ou seja, aqueles praticados no exercício da função administrativa, como atos administrativos, procedimentos de gestão administrativa, processos administrativos disciplinares, atos de nomeação e designação de servidores, portarias administrativas, entre outros;

II - extrajudicial: expedientes afetos à atividade finalística do MPF que não tenham sido submetidos ao crivo do Judiciário, como procedimentos preparatórios, notícias de fato, procedimentos de investigação criminal, inquérito civil, inquérito policial, recomendações, entre outros;

III - judicial: expedientes afetos à atividade finalística do MPF cuja questão esteja judicializada, como processos judiciais, inclusive cautelares, manifestações em tais processos, entre outros (BRASIL, 2017, p.14, grifo nosso).

No Manual de Tabelas Unificadas são sugeridas algumas perguntas para facilitar o sujeito a identificar o assunto do procedimento ou processo. O primeiro questionamento a ser feito é: “DO QUE se trata esse procedimento extrajudicial ou processo judicial?”, caso o indivíduo não obtenha sucesso na identificação do assunto, é colocada uma sequência de perguntas que propõe a identificação, são elas: “O QUE SE QUER com este procedimento

²¹ Idem.

extrajudicial ou processo judicial? **QUAL A DEMANDA OU O PEDIDO?**” (CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO, 2013, p.22, grifo nosso).

Apesar da exigência do uso de termos controlados na indexação de qualquer documento, o usuário do Sistema Único poderá realizar a busca sem utilizar assuntos pré-estabelecidos por um instrumento de controle terminológico. Como destacado no subtópico 2.3, no processo de recuperação existe a possibilidade da busca por documentos representados pela linguagem natural, a qual é referente a termos extraídos diretamente do documento, sem uso de fontes que normalizem o assunto que corresponde a este.

Considerando essa possibilidade de busca viável, o Sistema Único, através do Aptus, faculta a utilização de linguagem natural para o processo de busca e recuperação de informações.

Como expõe a Figura 14²², o campo de pesquisa dos documentos se assemelha ao popular campo de busca do buscador *Google*. Nele, o sujeito pode inserir qualquer palavra, expressão ou número. Apesar de existir um vocabulário controlado, fica a critério do usuário do sistema se vai utilizá-lo ou não para obter o item informacional desejado.

No *Aptus* existe também a possibilidade de realizar a busca por termos correlatos, que são aqueles assuntos que possuem afinidade de significado, sendo assim, correspondentes e relacionados. Esse recurso pode ser utilizado por termos existentes no vocabulário controlado e/ou pela linguagem natural. Para isso, basta utilizar os operadores *booleanos* “AND”, “NOT” e/ou “OR”, como demonstra o vídeo presente no *site*²³ TV MPF o qual é titulado de “Vídeo Aptus: Pesquisa de Correlatos”.

²² A Figura 14 ilustra o campo de consulta processual fornecido no site do Ministério Público Federal. Optou-se na utilização do *Aptus* em sua versão pública, para viabilizar o meio acadêmico, científico e social, o acesso a esse instrumento. Caso alguma pessoa deseje visualizar além do que a figura deste trabalho retrata, é preciso apenas visitar o site do Ministério Público Federal. Não existem distinções quanto à plataforma em seu uso público ou interno, a não ser a disponibilização de expediente que contenham algum tipo de sigilo.

²³ Disponível em: < <http://www.tvmpf.mpf.mp.br/videos/1274> >. Acesso em: 08 abr. 2019.

Figura 14- Campo de busca processual do Ministério Público Federal



Fonte: Ministério Público Federal (2018, *online*)²⁴.

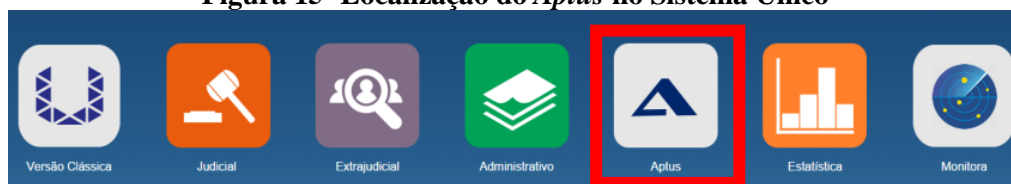
Como mencionado anteriormente, o Sistema Único agrega distintos programas que antes de sua existência, eram utilizados separadamente. O sistema *Aptus* é um exemplo, sua adesão ao Único é significativa, pois tornou possível o acesso a todos os expedientes do Ministério Público Federal.

Esse sistema (*Aptus*) é considerado um satélite, pois, utiliza do banco de dados do Único, organiza e se apresenta em distintas formas de visualização, como buscador, organizador de pesquisa, tabelas, gráfico e mapas (SILVA, 2016).

Com o APTUS, membros e servidores, de todos os setores, em todas as unidades, tem acesso ao conhecimento produzido pelo MPF armazenado nas íntegras e nos bancos de dados dos sistemas indexados (ÚNICO, Pericial, etc.), bem como quaisquer fontes de documentos que venham a ser incorporados à base indexada, que, no momento, já alcança aproximadamente 56 milhões de registros (BRASIL, 2016, p. 3).

O *Aptus* está localizado na tela inicial do Sistema Único, sendo facilmente identificado no programa. Como demonstra a Figura 15.

Figura 15- Localização do *Aptus* no Sistema Único



Fonte: Silva (2016, p.98).

²⁴ Disponível em: < <http://apps.mpf.mp.br/aptusmpf/portal> >. Acesso em: 10 jan. 2019.

A compreensão que o sistema *Aptus* é um recurso do Sistema Único que fornece a recuperação de informação por meio de linguagem controlada (Tabela de Assuntos) e/ou Termos Livres influenciou que no desenvolvimento desta pesquisa fosse aplicado um questionário semiestruturado aos servidores da Procuradoria da República nos Estados da Paraíba, Rio Grande do Norte e Pernambuco, nos setores de Atendimento ao Cidadão, Núcleos de Acompanhamento em Atividades Criminais e Cíveis.

Pois, saber na perspectiva dos usuários do Sistema Único quais estratégias utilizam na busca de assuntos, auxilia academicamente, ampliando quantitativamente como qualitativamente o aporte teórico ao que se refere aos estudos de usuários. Como também, favorece a compreensão e indicação de possíveis melhorias para o processo de busca e recuperação de informações.

Diante do que foi apresentado neste subtópico dissertativo, é apresentada a seguir a caracterização do perfil dos usuários desta pesquisa.

4.2 CARACTERIZAÇÃO DO PERFIL DOS USUÁRIOS

Esta seção contempla dados referentes aos servidores da Procuradoria da República que participaram voluntariamente da pesquisa através do questionário semiestruturado. Nesta etapa obtiveram-se respostas de 11 (onze) sujeitos. Sendo assim, a mesma inicia revelando o perfil dos usuários, evidenciando as características pessoais de cada respondente, porém, foram tomadas as devidas precauções para que a identidade dos sujeitos da pesquisa não fosse revelada nem identificada ao cruzarem os dados.

Os usuários são identificados pela letra **U** que significa **Usuário**, pela sigla do estado da unidade em que trabalham, podendo ser, por exemplo, “**PB**”, e por um número, como por exemplo, **1** (um), que neste caso, o sujeito seria representado por **UPB1**

A primeira característica a ser exposta compete ao **gênero dos respondentes**. Como pode ser observado na Tabela1, sete dos usuários são homens *cis*²⁵ e quatro mulheres *cis*²⁶. Dos sete homens *cis*, quatro são da unidade da Paraíba, dois do Rio Grande do Norte e um de

²⁵ Homem *cis* (*cisgênero*): “Pessoa em constante reconstrução social, que tem o sexo de nascimento conectado com o gênero masculino, enxergando-se biologicamente e socialmente como homem” (SANTOS et al., 2017, p.15).

²⁶ Mulher *cis* (*cisgênero*): “Pessoa em constante reconstrução social, que tem o sexo de nascimento conectado com o gênero feminino, enxergando-se biológica e socialmente como mulher” (SANTOS et al., 2017, p.15).

Pernambuco. Na unidade da Paraíba participaram duas mulheres *cis*, da unidade do Rio Grande do Norte, foi uma colaboradora mulher *cis* e de Pernambuco, também, uma usuária mulher *cis*.

Tabela 1- Gênero dos colaboradores da pesquisa

GÊNERO	NÚMERO	PORCENTAGEM
Homem Cis	7	63,6
Mulher Cis	4	36,3
TOTAL	11	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

A **faixa etária** varia entre 36 (trinta e seis) anos a 55 (cinquenta e cinco) anos. A maioria está na faixa de idade entre 41(quarenta e um) anos a 55 (cinquenta e cinco) anos, como demonstra a Tabela 2. Os usuários da PR/PB possuem a idade entre 41(quarenta e um) a 55 (cinquenta e cinco) anos; os da PR/RN estão na faixa etária de 36 (trinta e seis) a 45 (quarenta e cinco) anos; por fim, os usuários da PR/PE estão entre 41 (quarenta e um) a 50 (cinquenta) anos.

Tabela 2- Faixa etária dos colaboradores da pesquisa

FAIXA ETÁRIA	NÚMERO	PORCENTAGEM
36 - 40	1	9,1
41- 45	4	36,3
46-50	2	18,2
51-55	4	36,3
TOTAL	11	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

A Tabela 3 dispõe cinco **níveis de escolaridade** que os sujeitos da pesquisa que, são eles: ensino médio, ensino superior incompleto, ensino superior completo, pós-graduação incompleta e pós-graduação completa. Os cursos daqueles que indicaram “ensino superior incompleto” e “ensino superior completo” são: letras, ciências contábeis, direito, arquitetura e urbanismo, arquivologia, tecnologia em gestão pública e economia.

Tabela 3- Nível de escolaridade dos colaboradores da pesquisa

USUÁRIO	NÍVEL DE ESCOLARIDADE DOS USUÁRIOS
UPB1	Ensino médio
UPE2	Ensino superior completo
UPB3	Ensino superior completo
UPB4	Ensino superior incompleto
UPB5	Ensino superior completo e Pós-graduação completa
URN6	Ensino superior completo e Pós-graduação completa
URN7	Ensino superior completo e Pós-graduação completa

UPB8	Ensino superior completo e Pós-graduação completa
URN9	Ensino superior completo e Pós-graduação completa
UPE10	Ensino superior completo e Pós-graduação completa
UPB11	Ensino superior completo e Pós-graduação incompleta

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Dos 11 (onze) sujeitos, nove (81.8%) possuem ensino superior completo. Destes, seis (54.5%) concluíram uma pós-graduação. Aqueles que possuem pós-graduação fizeram nas áreas de: administração de empresas – computação, direito público, processos eletrônicos, gestão e controle na administração pública.

Como foi explicado no capítulo de metodologia, **a pesquisa foi realizada em três unidades da Procuradoria da República (PR)**, a da Paraíba, Rio Grande do Norte e Pernambuco. A Tabela 4 apresenta a quantidade em número e porcentagem de usuários que responderam o questionário em cada unidade.

Tabela 4- Porcentagem de colaboradores da pesquisa por unidade da Procuradoria da República

UNIDADE DA PROCURADORIA DA REPÚBLICA	NÚMERO DE USUÁRIOS	PORCENTAGEM
PR/PB	6	54.5
PR/PE	2	27.3
PR/RN	3	18.2
TOTAL	11	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Os colaboradores da pesquisa **atuam em 3 (três) setores diferentes**. Na Tabela 5 Está disposto onde cada usuário desenvolve seu ofício em sua unidade.

Tabela 5- Setor de atuação dos colaboradores da pesquisa

USUÁRIO	SETOR QUE OS USUÁRIOS ATUAM
UPB1	Núcleo cível
UPE2	Divisão cível
UPB3	Núcleo criminal
UPB4	Núcleo criminal
UPB5	Não respondeu
URN6	Núcleo cível
URN7	Núcleo criminal
UPB8	Núcleo criminal
URN9	Núcleo cível
UPE10	Núcleo cível
UPB11	Seção de atendimento ao cidadão/usuário

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Dos 11 (onze, 100%) participantes, 4 (quatro, 36.5%) trabalham no núcleo cível, 4 (quatro, 36.5%) no núcleo criminal, 1 (um, 9%) na divisão cível, 1 (um, 9%) na seção de atendimento ao cidadão/usuário e 1 (um, 9%) não indicou o setor (o usuário UPB5 não informou o setor que trabalha).

Torna-se oportuno esclarecer que nas visitas às unidades da PR/RN e PR/PE, foi explicado que o setor de atendimento ao cidadão/usuários faz o primeiro contato com o usuário externo e direciona ao núcleo cível ou criminal. Por este motivo, o questionário nesses estados foi encaminhado somente aos núcleos cível e criminal, já que desenvolvem rotineiramente a busca de informações judiciais.

Quanto ao **tempo de serviço**, o sujeito com menor tempo de trabalho das unidades da Procuradoria da República que são participantes da pesquisa (PR/PB, PR/RN e PR/PE), possui 7 (sete) anos de serviço, e o de maior tempo, 28 (vinte e oito) anos (o usuário UPB1 não informou o ano de ingresso no órgão). A Tabela 6 descreve os anos em que cada usuário ingressou no órgão.

Tabela 6- Tempo de serviço dos colaboradores da pesquisa

UNIDADE DA PROCURADORIA DA REPÚBLICA	TEMPO DE SERVIÇO DOS COLABORADORES DA PESQUISA
UPB	1990; 1994; 2003; 2006; 2011
UPE	1998; 2005
URN	2006; 2007; 2008

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Ademais, as categorias discorrem sobre os usuários e suas impressões quanto à Tabela de Assuntos, *Aptus* e Estratégias de busca. Porém, **UPB1**, usuário da Paraíba, respondeu apenas as questões referentes ao perfil, esse sujeito não respondeu mais nenhum outro item. Por isso, a seguir, nas análises dos dados, os participantes são identificados como: **UPE2, UPB3, UPB4, UPB5, URN6, URN7, UPB8, URN9, UPE10 e UPB11.**

4.3 ESTRATÉGIAS DE BUSCA POR ASSUNTO

Este item é dividido em três categorias gerais de análise. A primeira dispõe sobre as **impressões dos respondentes quanto aos termos existentes na Tabela de Assuntos**; a segunda trata das **impressões dos participantes sobre o Sistema *Aptus*** e por fim, a terceira

relata as **estratégias de busca que os sujeitos usam em situações de busca informacional**. Essas três partes foram definidos com o intuito de organizar e facilitar a compreensão sobre as estratégias dos sujeitos no processo de busca e recuperação da informação.

Como o usuário UPB1 participou da pesquisa apenas nas questões referentes ao perfil, o total de participantes neste item (4.3 ESTRATÉGIAS DE BUSCA POR ASSUNTO) é de 10 (dez) colaboradores. Sendo assim, os dez usuários correspondem a 100% dos sujeitos que colaboraram com a pesquisa nas questões que abarcam as estratégias de busca.

a) Impressões dos respondentes quanto aos termos existentes na Tabela de Assuntos

No item 2.1.2, foi explanado sobre os vocabulários controlados. Diante dos conceitos apresentados, foi percebido que o mesmo é composto por termos normalizados, que servem para representar objetos informacionais, podendo ser utilizado na indexação e busca de documentos.

A Tabela de Assuntos é um vocabulário controlado desenvolvido pelo Conselho Nacional do Ministério Público Federal. A mesma é utilizada no processo de indexação de todo e qualquer expediente existente no sistema Único.

Foi indagado aos participantes da pesquisa sobre a **opinião deles no que se refere ao uso dos termos controlados no processo de busca e recuperação**, haja vista que todos os documentos são representados por assuntos instituídos pela Tabela de Assuntos.

É importante ressaltar que esse questionamento foi usado duas vezes no questionário. A primeira, direcionada aos sujeitos que preferem usar o sistema *Aptus*. Com essa pergunta pretendíamos compreender os motivos que os desestimulam a utilizar os termos controlados.

O segundo momento foi para todos os participantes. Possibilitando a comparação das respostas e um maior aprofundamento sobre a opinião dos sujeitos.

Dos que participaram dessa etapa do questionário, dois (**UPE2 e URN6 – 20%**) afirmaram que não utilizam a Tabela de Assuntos.

Os sujeitos **UPB3, UPB4, UPB8, UPE10 e UPB11** indicaram alguns impasses nos termos da tabela para o processo de busca e recuperação da informação.

Para exemplificar uma barreira descrita por esses sujeitos, enfatizou-se a resposta do **UPB11**, o qual afirma que a amplitude da tabela como algo que desfavorece em alguns momentos a busca, e indica que os assuntos tabelados sejam coerentes aos temas tratados nos autos.

Quatro indivíduos identificaram a Tabela de Assuntos como vantajosa para o processo de busca e recuperação da informação. Desses, dois (o **UPB5** e **URN7**) responderam com textos reutilizados em outros momentos do questionário. Apesar da repetição das palavras, compreendemos que a opinião deles é coerente para as outras perguntas.

Os demais participantes que descreveram suas impressões de maneira positiva sobre a Tabela de Assunto foram **URN9** e **UPB11**.

Destaca-se a resposta de **URN9** para exemplificar os benefícios identificados por esses usuários. Esse sujeito reconhece a tabela de assuntos um instrumento completo e atualizado, associando esses fatos ao CNMP (órgão que produziu e é responsável pela atualização do vocabulário controlado).

Segue as **opiniões dos sujeitos** sobre o uso dos termos controlado no processo de busca e recuperação.

a) Uso dos termos controlados no processo de busca e recuperação

‘Sem opinião formada. Não faz parte da rotina’ (**UPE2**).

‘tenho certa dificuldade por causa da pouca familiaridade, mas penso que se preciso for, não me parece difícil de se adaptar. Acho pouco intuitiva’ (**UPB3**).

‘Precisa de maior aprimoramento e flexibilização de expressões. Pesquisa imprecisa’ (**UPB4**).

‘A facilidade do sistema e sua interatividade facilitam a busca’ (**UPB5**).

‘Não utilizo’ (**URN6**).

‘A busca por termos presentes na tabela de assuntos, pois: Dificilmente ou quase nunca eu o Sistema *Aptus*, sendo que quase na totalidade a pesquisa é pelo pelo Sistema Único pela aba ‘Correlatos - Texto para pesquisa. Contudo que tenho certeza que deveria existir algo sobre o tema e não aparece na pesquisa de correlatos, recorro ao *Aptus* para ter certeza que realmente não há nada a respeito’ (**URN7**).

‘Extremamente limitado. Nem sempre contemplam os fatos narrados’ (**UPB8**).

‘Acho eficiente, porém exige mais experiência do pesquisador, em especial para ter sensibilidade com os termos da pesquisa. Como os termos trabalham com dados do CNMP, creio ser bem completa, em que pese estar sempre em atualização’ (**URN9**).

‘Usei pouquíssimas vezes. Acho a ferramenta do *Aptus* mais completa e atende a contento. São termos pré-tabelados cujas consultas não são muito exitosas. Muitas vezes, perde-se tempo em demasiado para identificar um assunto a ser cadastrado em determinado auto’ (**UPE10**).

‘Acho amplo demais, o que dificulta em certo ponto uma pesquisa específica. Acho válido este tipo de pesquisa. Por vezes é necessário que se tabele os assuntos por temas condizentes ao objeto dos autos. Facilita ainda mais quando se possui algum outro termo de pesquisa’ (**UPB11**).

Quando questionados **se mudariam algo na Tabela de Assuntos**, 4 (quatro, 40%) dos sujeitos responderam que sim e 6 (seis, 60%) responderam que não.

Segue as respostas dos 10 (dez, 100%) sujeitos:

b) Opiniões dos (as) usuários (as) sobre mudanças na Tabela de Assuntos

‘Sim, mudaria. Acrescentaria o vínculo à Câmara de Revisão correspondente, por assunto’ (**UPE2**).

‘Não’ (**UPB3, UPB5**).

‘Sim, mudaria. Melhor aprimoramento de expressões utilizadas’ (**UPB4**).

‘Não. Não utilizo a tabela de assuntos porque entendo que ela apenas fornecia a classificação’ (**URN6**).

‘Não. Pois não uso o *Aptus*’ (**URN7**).

‘Sim. Ampliaria’ (**UPB8**).

‘Não. Por hora satisfaz nossas pesquisas’ (**URN9**).

‘Sim. Acho que a tabela de assuntos não é muito agradável para trabalhar. Acho que deveria haver uma melhora da parte visual e de consultas do usuário’ (**UPE10**).

‘Não. Não há o que mudar na tabela, se preciso consultar o assunto o sistema mostrará todos os autos referentes à minha busca’ (**UPB11**).

No item 4.1 foi descrito o alcance da Tabela de Assuntos, elucidando que todo documento, sendo ele administrativo, extrajudicial ou judicial deve conter em sua indexação termos instituídos por essa tabela. Ao analisarmos as respostas do questionário semiestruturado, observamos que **URN6** não utiliza o vocabulário controlado em nenhum momento de suas atividades laborais, como também desconhece sua função, associando apenas ao fornecimento de classificação.

Mesmo que esse sujeito não venha acrescentar documentos no Sistema Único de Informação em nenhum momento no seu trabalho, devido à extensão da Tabela de Assuntos, acredita-se que o sujeito deveria ao menos saber sobre as suas possibilidades de uso, sendo do seu conhecimento, que caso deseje, o vocabulário controlado poderá ser utilizado como um recurso para facilitar busca e recuperação de informações.

Apesar de **UPE2** também comentar que o uso da Tabela de Assuntos não faz parte da sua rotina, o sujeito possui certo domínio sobre sua estrutura e funções, tecendo recomendações de melhoria.

O usuário **UPB3** não fez sugestões de melhoria, apesar de ter indicado que a Tabela é pouco intuitiva, e fez uma associação da dificuldade do uso do vocabulário controlado com a “pouca familiaridade”, deixando transparecer que a utilização do mesmo não lhe “parece difícil de se adaptar”. Dando-nos a impressão que esse sujeito interpreta que ele é quem deve se “ajustar” ao vocabulário controlado, e não o contrário, que o vocabulário controlado é que deveria contribuir em sua atividade de maneira agradável e eficiente.

Destacaram-se **cinco palavras que refletem o pensamento de alguns sujeitos sobre a Tabela de Assuntos**, são essas: “pouco intuitiva”, “imprecisa”, “limitada”, “não muito exitosa” e “ampla”.

Esses cinco adjetivos sobre o vocabulário controlado sugerem possíveis sugestões de aperfeiçoamento da Tabela de Assuntos, além das sugestões emitidas pelos respondentes na questão em que relatam suas opiniões de melhorias.

Existem aqueles que reconhecem no vocabulário controlado um instrumento positivo na realização da busca e recuperação. E por isso, é possível evidenciar novamente **palavras, que demonstram suas características vantajosas**, são elas: “interatividade”, “termos correlatos”, “eficiente”. Três sujeitos (30% - **UPB5, URN7 e URN9**), qualificaram a Tabela de Assuntos a esses adjetivos, é curioso observar que destoam de maneira significativa sobre as opiniões dos indivíduos **UPB3, UPB4, UPB8 e UPE10**.

É notável que cada pessoa externar suas impressões sobre um mesmo item de maneira diferente. Enquanto uns apresentam desconforto com seu uso, outros se mostraram adeptos e defensores. Um sujeito (UPB11) tanto relatou uma desvantagem como uma vantagem da Tabela de Assuntos, o mesmo expôs um descontentamento com a amplitude dos termos, porém, ao escrever sua opinião sobre mudanças na Tabela de Assuntos, afirmou que ao utilizar o assunto na busca o sistema lhe apresenta os autos referentes, sendo desnecessário realizar mudanças.

O questionário apresentava uma pergunta desenvolvida com o intuito de verificar o **nível de satisfação dos usuários quanto ao vocabulário controlado utilizado na Procuradoria da República**. Esse instrumento elencou 10 (dez) itens, os quais os usuários responderiam sobre eles o nível de satisfação, selecionando entre “**totalmente satisfeito**”, “**satisfeito**”, “**indiferente**”, “**pouco satisfeito**” e “**nada satisfeito**”. O resultado demonstrou que o nível de satisfação selecionado mais vezes pelos usuários foi “Indiferente”. De maneira geral, os indivíduos se sentem “indiferentes” em relação à Tabela de Assuntos.

Esse resultado é condizente com as respostas escritas e/ou selecionadas pelos sujeitos, no questionário. Haja vista que os respondentes demonstraram, em sua maioria, algum tipo de desconforto com o uso do vocabulário controlado, o que pode justificar a manifestação da ausência de interesse em relação à Tabela de Assuntos.

Foi possível identificar que alguns fatores podem ser influenciadores para inibir o uso do vocabulário controlado. Esses fatores destacaram-se nas questões que obtiveram mais respostas como “**indiferente**”, onde esse nível de satisfação (indiferente) foi selecionado no mínimo por 50% colaboradores da pesquisa e no máximo, por 60% dos respondentes, os itens mencionados são: a) precisão dos documentos recuperados; b) quantidade de termos presentes

na tabela de assuntos; c) atualização dos termos presentes na tabela de assuntos; d) clareza dos termos da tabela de assuntos.

Houve elementos sobre a Tabela de Assuntos que 50% dos usuários os usuários indicaram o nível de satisfação “**satisfeito**”, são esses: a) Velocidade de recuperação; b) Recuperação de documentos correlatos; c) Conhecimento dos termos presentes na Tabela de Assuntos.

O nível de satisfação “**pouco satisfeito**” foi indicado por 30% dos usuários (essa porcentagem representa o maior índice de respostas nesta categoria) sobre os seguintes itens da Tabela de Assuntos: a) a quantidade de termos presentes na tabela de assuntos; b) a qualidade de termos presentes na tabela de assuntos; c) clareza dos termos da tabela de assuntos.

O nível de satisfação “**totalmente satisfeito**” foi o menos escolhido pelos usuários quando indicaram o nível de satisfação sobre determinados aspectos da Tabela de Assuntos. Apenas 10% dos usuários indicou que estava totalmente satisfeito, e o item o qual foi associado a esse nível de satisfação, é: a) precisão dos documentos recuperados.

Apesar do resultado das respostas demonstrarem um maior número quanto ao item “indiferente”, nenhum sujeito indicou “nada satisfeito” em nenhuma categoria, conforme é apresentado adiante. Mesmo que possuam impasses, acredita-se que os participantes reconhecem na tabela um instrumento viável para o desenvolvimento do ofício, já que os usuários indicaram que estão satisfeitos. Apesar do nível de satisfação variar, nenhum sujeito selecionou que estava “nada satisfeito” com o vocabulário controlado (Tabela de Assuntos).

Seguem, todos os itens da questão sobre o nível de satisfação dos usuários quanto ao vocabulário controlado utilizado na Procuradoria da República possuía, e os níveis de satisfação selecionados por cada usuário:

a) Velocidade de recuperação

- Satisfeito (50% - UPB3, UPB5, UPB8, URN9, UPB11)
- Indiferente (40% - UPE2, UPB4, URN6, URN7)
- Pouco satisfeito (10% - UPE10)

b) Precisão dos documentos recuperados

- Totalmente satisfeito (10% - UPB11)
- Satisfeito (30% - UPB3, UPB5, URN9)
- Indiferente (50% - UPE2, UPB4, URN6, URN7, UPE10)
- Pouco satisfeito (10% - UPB8)

c) Coesão entre o termo de pesquisa e o documento recuperado

- Satisfeito (40% - UPB3, UPB5, URN9, UPB11)
- Indiferente (40% - UPE2, URN6, URN7, UPE10)
- Pouco satisfeito (20% - UPB4, UPB8)

d) Recuperação de documentos correlatos

- Satisfeito (50% - UPB3, UPB5, URN9, UPE10, UPB11)
- Indiferente (40% - UPE2, UPB4, URN6, URN7)
- Pouco satisfeito (10% - UPB8)

e) A quantidade de termos presentes na tabela de assuntos

- Satisfeito (10% - UPB5)
- Indiferente (50% - UPE2, UPB3, URN6, URN7, URN9)
- Pouco satisfeito (30% - UPB4, UPB8, UPE10)
- Não respondeu (10% - UPB11)

f) A qualidade de termos presentes na tabela de assuntos

- Satisfeito (30% - UPB5, URN9, UPB11)
- Indiferente (40% - UPE2, UPB3, URN6, URN7)
- Pouco satisfeito (30% - UPB4, UPB8, UPE10)

g) A atualização dos termos presentes na tabela de assuntos

- Satisfeito (20% - UPB5, UPB11)
- Indiferente (60% - UPE2, UPB3, URN6, URN7, URN9, UPE10)
- Pouco satisfeito (20% - UPB4, UPB8)

h) Quanto à clareza dos termos da tabela de assuntos

- Satisfeito (20% - UPB5, UPB11)
- Indiferente (50% - UPE2, UPB4, URN6, URN7, URN9)
- Pouco satisfeito (30% - UPB3, UPB8, UPE10)

i) Conhecimento dos termos presentes na Tabela de Assuntos

- Satisfeito (50% - UPB5, UPB8, URN9, UPE10, UPB11)
- Indiferente (40% - UPE2, UPB4, URN6, URN7)
- Pouco satisfeito (10% - UPB3)

j) Eficiência dos filtros do sistema

- Satisfeito (40% - UPB5, URN9, UPE10, UPB11)
- Indiferente (40% - UPE2, UPB4, URN6, URN7)
- Pouco satisfeito (20% - UPB3, UPB8).

A seguir, será analisada a segunda categoria, impressões dos participantes sobre o Sistema *Aptus*.

Como colocado no item 4.1, esse sistema está presente em todo o Sistema Único de Informação, sendo ele o responsável por armazenar todos os documentos e fornecer também um campo de busca, o qual viabiliza a inserção de termos livres.

b) Impressões dos participantes sobre o Sistema *Aptus*

Como no tópico que trata sobre as **impressões dos respondentes quanto aos termos existentes na Tabela de Assuntos**, este tópico também contém relação com o item 2.1.2, principalmente ao que se refere ao conceito de linguagem natural.

Resumidamente, compreende-se que a linguagem natural é aquela utilizada pelo sujeito sem a consulta de uma fonte normalizada. É quando o indivíduo escreve no campo de busca ou na indexação de um objeto informacional a expressão que lhe convém, proveniente de sua mente, ou parte do texto do documento, o que não é retirado de uma lista de assuntos instituída pelo órgão que detém esses documentos.

Além da relação com o item 2.1.2, essa categoria contém enlaces com as teorias apresentadas na subseção 2.1, já que o *Aptus* se refere a um sistema de recuperação da informação, o qual está inserido no Sistema Único (como explicado no subtópico 4.1).

Como já foi visto, um Sistema de Recuperação da Informação é um meio que fornece aos seus usuários a possibilidade de inserção, busca e recuperação de informações. Sendo agregadas a ele funcionalidades que viabilizem essa atividade, como por exemplo, a adição de recursos que proporcionem a representação informacional e filtros que especifiquem o tipo de informação desejada.

Considerando o que foi apresentado, para se compreender as estratégias de busca dos usuários do sistema Único e os fatores motivadores para as suas escolhas na realização da busca, foram apresentadas perguntas no questionário que servissem para os respondentes relatarem suas impressões sobre o sistema *Aptus*.

Os respondentes foram questionados quanto à **opinião deles sobre recuperar/acessar um documento no *Aptus***. No primeiro momento, direcionando-se apenas aos usuários que preferem realizar a busca de informações com termos presentes na Tabela de Assuntos. Posteriormente, estendeu-se a pergunta aos demais da pesquisa. Compreendendo que dessa maneira, poderia se comparar as respostas e analisar de forma mais profunda.

Como mencionado na categoria anterior (Impressões quanto aos termos existentes na Tabela de Assuntos), os sujeitos **UPB5** e **URN7** apresentaram a mesma resposta em perguntas diferentes. O usuário, por exemplo, **UPB5** manteve a mesma resposta utilizada anteriormente. O **URN7** também repetiu, porém acrescentou que “Não uso o *Aptus*”.

A seguir, podem-se visualizar todas as respostas dos sujeitos sobre o questionamento mencionado:

a) **Recuperação e acesso dos documentos no sistema *Aptus***

‘Funciona nos parâmetros adequados de um bom sistema de busca’ (**UPE2**).

‘Acho intuitiva, realizo com facilidade’ (**UPB3**).

‘Excelente banco de dados com busca precisa’ (**UPB4**).

‘A facilidade do sistema e sua interatividade facilitam a busca’ (**UPB5**).

‘Utilizo muito pouco’ (**URN6**).

‘A busca por termos presentes na tabela de assuntos. Pois dificilmente ou quase nunca eu o Sistema *Aptus*, sendo que quase na totalidade a pesquisa é pelo Sistema Único pela aba ‘Correlatos - Texto para pesquisa’. Contudo que tenho certeza que deveria existir algo sobre o tema e não aparece na pesquisa de correlatos, recorro ao *Aptus* para ter certeza que realmente não há nada a respeito. Não uso o *Aptus*’ (**URN7**).

‘Muito abrangente’ (**UPB8**).

‘Pela amplitude do *Aptus*, utilizo com plano B. Creio que se deve ter cautela na pesquisa de autos sigilosos, em especial nas referências entre IPLs e processos judiciais’ (**URN9**).

‘Com relação aos autos criminais, o único problema do *Aptus* é que ele não enumera os autos com qualquer grau de sigilo. Eles simplesmente não aparecem na pesquisa, mesmo se tratando de um auto em trâmite na sua unidade’ (**UPE10**).

‘Como já citei acima o *Aptus* possui filtros que facilita a pesquisa. A Sala do Cidadão exige a pesquisa de todos os documentos que dão entrada no setor. Então o sistema que mais uso é o *Aptus* e nos últimos tempos ele tem facilitado muito o nosso trabalho’ (**UPB11**).

As respostas dos participantes, sobre a recuperação e acesso dos documentos no sistema *Aptus*, mostram que para o **UPB5** o uso da Tabela de Assuntos se equipara ao sistema *Aptus* e suas possibilidades de busca livre. Levando-nos a entender que o sujeito provavelmente possui domínio em ambos, sendo para ele, os dois recursos viáveis para busca e recuperação.

O **URN6** na categoria anterior relatou que não usa a Tabela de Assuntos e quando questionado sobre o *Aptus*, respondeu que utiliza muito pouco, podendo-se interpretar que esse sujeito não realiza a busca e recuperação de documentos com frequência em seu ofício, ou que o mesmo desconhece a extensão do *Aptus* em todo o Sistema Único, não associando a ele o campo de busca existente no Sistema Único de Informação.

Os indivíduos **URN9** e **UPE10** descrevem certo desconforto, insatisfação quanto à busca por autos sigilosos. O sujeito **URN9** relaciona a sua dificuldade na busca e recuperação

dos sigilosos referentes aos “IPLs” e processos judiciais, já **UPE10** afirma que os autos sigilosos não aparecem, mesmo ele sendo de sua unidade, o que impede.

Os sujeitos **UPE2**, **UPB3**, **UPB4**, **UPB8** e **UPB11** associam ao *Aptus* adjetivos positivos, como por exemplo, quando descrevem o sistema como: adequado, busca precisa, abrangente e facilitador.

- b) **Indagado aos participantes se eles (as) mudariam algo no *Aptus***, a seguir apresenta o resultado descrito de maneira minuciosa acerca de **opiniões acerca de mudanças no sistema *Aptus***

‘Não. Excetuando-se as melhorias técnicas, naturalmente implementadas, não há mudanças perceptíveis’ (**UPE2**).

‘Não. Utilizo com facilidade’ (**UPB3**).

‘Não. Excelente banco de dados’ (**UPB4**).

‘Não. ESTOU SATISFEITO’ (**UPB5**).

‘Talvez. Visualmente acho complicado preencher a lateral com tantos campos para refinar as buscas’ (**URN6**).

‘Não. Não uso o *Aptus*’ (**URN7**).

‘Não’ (**UPB8**).

‘Não. Atende a expectativa’ (**URN9**).

‘Não. Não vislumbro nenhuma melhoria a ser enumerada aqui, no momento’ (**UPE10**).

‘Não. Atualmente o *Aptus* está mais ágil e a pesquisa flui melhor’ (**UPB11**).

A maioria dos participantes, 6 (seis, 60%) (**UPE2**, **UPB3**, **UPB4**, **UPB5**, **UPB8** e **UPB11**), não apontou fatores negativos, nem sugestões de modificações ao sistema.

Apenas o **URN6** (10%) indicou que talvez mudasse algo nesse sistema. O mesmo usuário afirmou que utiliza pouco o *Aptus*. O fator motivador para o pouco uso pode ser justamente o que ele indica para melhorar: os filtros, que de acordo com esse sujeito, a quantidade de refinamento de busca complica a visualização do sistema.

É interessante observar que 2 (dois, 20%) dos participantes (**URN9** e **UPE10**) demonstraram que possuem dificuldades no processo de recuperação e acesso aos documentos no *Aptus*. Porém, apesar de encontrarem barreiras, eles não afirmaram sobre a necessidade de modificação do sistema.

O **URN9** e **UPE10**, que mencionaram a dificuldade da busca e recuperação de autos sigilosos, afirmam que não mudariam o *Aptus*. Colocando inclusive que “atende a expectativa” (**URN9**), e que “Não, Não vislumbro nenhuma melhoria a ser enumerada aqui, no momento” (**UPE10**).

Apesar do item, recuperação de autos sigilosos, não ter sido considerada por esses sujeitos como passíveis de serem alterados no sistema, torna-se importante mencioná-lo. O fato

de não conseguirem recuperar um documento devido ao seu grau de sigilo, poderá afetar o comportamento deles, influenciando nas suas estratégias de busca.

O respondente **URN7** colocou nas perguntas que envolvia o *Aptus*, que não usufruía desse sistema, sendo possível entender que esse fato pode está relacionado à sua preferência em empregar os termos da Tabela de Assuntos e a busca por assuntos correlatos.

O único momento que o sujeito **URN7** menciona sua opinião sobre o *Aptus* é quando ele diz recorrer a esse sistema quando não encontra nas pesquisas com termos correlatos. Com isso, é possível inferir que para esse sujeito, o nível de revocação no campo de busca pelo sistema *Aptus* é maior do que quando pesquisa por correlatos.

Foi acrescentada ao questionário uma pergunta para os sujeitos indicarem o **nível de satisfação quanto ao uso do *Aptus***, da mesma forma como foi elaborado sobre a Tabela de Assuntos. Esta pergunta apresentava 10 (dez) questões abrangentes ao processo de busca e recuperação de informações.

Comparando os resultados obtidos sobre a “satisfação quanto a Tabela de Assuntos” e a “satisfação quanto ao sistema o *Aptus*”, evidencia-se no segundo, o aumento de respostas nas categorias “Satisfeito”, e na “Totalmente Satisfeito”. Esse resultado coincide com as respostas escritas e/ou selecionadas pelos participantes nas questões anteriores referentes ao *Aptus*.

Os usuários indicaram que estão “**satisfeito**” sobre alguns elementos (cada item selecionado como “satisfeito” foi indicado por 60% a 70% dos usuários participantes da pesquisa) do *Aptus*. Diante disso, segue os itens mais selecionados nesse nível de satisfação (satisfeito): a) interação com o sistema; b) velocidade de recuperação; c) precisão dos termos recuperados; d) relevância dos resultados apresentados na busca; e) acesso/ visualização do documento; f) disposição dos resultados da busca.

O nível de satisfação “**indiferente**” foi indicado pelos usuários sobre algumas categorias referentes ao *Aptus* (cada elemento foi selecionado por 30% a 50% dos colaboradores da pesquisa), são esses: a) uso dos operadores booleanos; b) velocidade de recuperação; c) precisão dos termos recuperados; d) coesão entre o termo de pesquisa e o documento recuperado; e) recuperação de documentos correlatos; f) relevância dos resultados apresentados na busca.

Os usuários indicaram que estão “**totalmente satisfeito**” sobre alguns aspectos referentes ao *Aptus*. Cada elemento selecionado com esse nível de satisfação foi indicado por 10% a 20% dos colaboradores da pesquisa. Segue os itens que possuem a total satisfação de alguns usuários: a) Interação com o sistema; b) Velocidade de recuperação; c) Precisão dos termos recuperados; d) Coesão entre o termo de pesquisa e o documento recuperado; e) Recuperação de documentos correlatos; f) Relevância dos resultados apresentados na busca; g)

Eficiência dos filtros do sistema; h) Ao acesso/ visualização do documento; i) A disposição dos resultados da busca.

Nessa questão (nível de satisfação quanto ao uso do *Aptus*) foram colocados dez categorias referentes ao *Aptus*, em três, os sujeitos marcaram que estavam “**pouco satisfeito**”. A quantidade de colaboradores que selecionaram esse nível de satisfação varia entre 10% a 20% por categoria, os elementos os quais estão com pouca satisfação, são: a) interação com o sistema; b) Eficiência dos filtros do sistema; c) acesso/ visualização do documento; d) disposição dos resultados da busca.

Por fim, o nível “**nada satisfeito**” não foi selecionado por nenhum usuário. Indicando que por menor que seja o nível de satisfação dos usuários sobre os elementos colocados referentes ao *Aptus*, ainda assim, os usuários estão satisfeitos com o uso do sistema *Aptus*.

Segue todos os itens que a questão sobre o **nível de satisfação quanto ao uso do *Aptus*** possuía e os níveis de satisfação selecionados por cada usuário:

a) Interação com o sistema

- Totalmente satisfeito (10% - UPE10)
- Satisfeito (70% - UPE2, UPB3, UPB4, UPB5, UPB8, URN9, UPB11)
- Indiferente (10% - URN7)
- Pouco satisfeito (10% - URN6)

b) Ao uso dos operadores *booleanos*

- Satisfeito (40% - UPE2, UPB5, URN9, UPB11)
- Indiferente (50% - UPB3, UPB4, URN6, URN7, UPE10)
- Não respondeu (10% - UPB8)

c) Velocidade de recuperação

- Totalmente satisfeito (10% - UPB8)
- Satisfeito (60% - UPE2, UPB3, UPB4, UPB5, UPE10, UPB11)
- Indiferente (30% - URN6, URN7, URN9)

d) Precisão dos termos recuperados

- Totalmente satisfeito (10% - UPB8)
- Satisfeito (60% - UPE2, UPB3, UPB4, UPB5, UPE10, UPB11)
- Indiferente (30% - URN6, URN7, URN9)

e) Coesão entre o termo de pesquisa e o documento recuperado

- Totalmente satisfeito (20% - UPB8, UPE10)

- Satisfeito (50% - UPE2, UPB4, UPB5, URN9, UPB11)
- Indiferente (30% - UPB3, URN6, URN7)

f) Recuperação de documentos correlatos

- Totalmente satisfeito (10% - UPB8)
- Satisfeito (50% - UPE2, UPB4, UPB5, UPE10, UPB11)
- Indiferente (40% - UPB3, URN6, URN7, URN9)

g) Relevância dos resultados apresentados na busca

- Totalmente satisfeito (10% - UPB8)
- Satisfeito (60% - UPE2, UPB4, UPB5, URN9, UPE10, UPB11)
- Indiferente (30% - UPB3, URN6, URN7)

h) Eficiência dos filtros do sistema

- Totalmente satisfeito (10% - UPB8)
- Satisfeito (50% - UPE2, UPB4, UPB5, URN9, UPB11)
- Indiferente (20% - URN7, UPE10)
- Pouco satisfeito (20% - UPB3, URN6)

i) Acesso/ visualização do documento

- Totalmente satisfeito (10% - UPB8)
- Satisfeito (60% - UPE2, UPB3, UPB4, UPB5, UPE10, UPB11)
- Indiferente (20% - URN6, URN7)
- Pouco satisfeito (10% - URN9)

j) A disposição dos resultados da busca

- Totalmente satisfeito (10% - UPB8)
- Satisfeito (60% - UPE2, UPB3, UPB4, UPB5, UPE10, UPB11)
- Indiferente (20% - URN6, URN7)
- Pouco satisfeito (10% - URN9).

Comparando as respostas obtidas nas duas primeiras categorias da análise dos dados (Impressões dos respondentes quanto aos termos existentes na Tabela de Assuntos e Impressões dos participantes sobre o Sistema *Aptus*), percebe-se que a maioria dos usuários identificam no sistema *Aptus* uma ferramenta melhor para a realização da busca e recuperação, em comparação com a Tabela de Assuntos. Porém, como este estudo também é direcionado pelo método qualitativo e embasado pela abordagem alternativa, não podemos definir e apontar nenhum recurso de busca como melhor que o outro.

O que motiva tal afirmação é por considerar o usuário como o centro da nossa pesquisa e por acreditar que suas preferências e necessidades, independente de quais sejam, são válidas e devem ser analisadas e comentadas.

Diante deste cenário, o qual possibilitou compreender as impressões dos usuários sobre a Tabela de Assuntos e o sistema *Aptus*, tem a terceira categoria da análise dos dados. Essa categoria descreve as preferências dos recursos de busca por assunto que os sujeitos possuem em situações de busca informacional.

c) **Estratégias de busca por assunto em situações de busca informacional**

As questões analisadas sobre a Tabela de Assuntos e o *Aptus* contribuem para ampliar a compreensão dos fatores que motivam os sujeitos a traçarem suas estratégias de busca por assunto.

Esta categoria explana a análise das questões sobre o comportamento dos usuários na realização da busca de documentos por assunto. Sendo assim, foram dispostas perguntas em situações de busca informacional, porém, possíveis de acontecerem no ambiente de trabalho dos respondentes. E para contribuir no entendimento sobre as estratégias desses usuários, foi colocada uma questão a qual o sujeito relata sobre sua última busca.

Com isso, será apresentada nesta parte da pesquisa a análise dos resultados obtidos sobre as questões em que o usuário depara-se com situações de busca e recuperação de informação por assunto.

Ao perguntar aos usuários que **recurso eles utilizam quando não possuem nenhum dado** do cadastro de um documento judicial ou peça processual, responderam:

- a) **A busca pelo Aptus:** Os usuários UPE2, UPB3, UPB4, UPB5, UPB8, URN9, UPE10 e UPB11 (80%) selecionaram a resposta “A busca pelo *Aptus*. Por não ter os dados do cadastro do processo, torna-se mais fácil buscar através do *Aputs*, pois, o mesmo viabiliza a busca por qualquer assunto, termo ou expressão, que estejam presentes na peça, assim eu consigo recuperar o documento desejado.”.
- b) **Correlatos:** Os outros dois usuários (20%) responderam “Sistema Único, em correlatos” (URN6); “Busca por expressões de que disponho na busca de correlatos do Sistema Único” (URN7).

Para compreender se os sujeitos permanecem com a mesma estratégia em situações favoráveis, foi perguntado **qual recurso eles utilizam** para buscar documentos judiciais ou peças processuais **quando possuem todos os dados** do cadastro do objeto informacional.

Cinco (50%) usuários responderam que utilizariam o *Aptus*, dois (20%) sujeitos optaria pelo número do expediente ou processo, um usuário utilizaria a busca por correlatos e um indivíduo utilizariam os termos da Tabela de Assuntos.

- a) **Aptus:** A maioria desses sujeitos (50% - UPE2, UPB3, UPB4, UPB5 e UPB8) escolheu o *Aptus* para buscar e recuperar documentos.
- b) **Correlatos:** o URN7 opta pela busca por correlatos.
- c) **Tabela de Assuntos:** URN9 usa a Tabela de Assuntos
- d) **Número do expediente ou processo:** os usuários URN6 e UPE10 recorrem ao número do expediente ou processo
- e) **Não respondeu a questão:** UPB11.

Comparando as respostas desses dois últimos casos, percebe-se que mais da metade dos usuários (60% - UPE2, UPB3, UPB4, UPB5, URN7, UPB8) permanecem com a mesma estratégia de busca, não alterando o percurso para recuperar a informação desejada.

Apesar da maioria dos participantes permanecerem com a mesma estratégia de busca, os respondentes **URN6, URN9 e UPE10** (30%) indicaram que alteram suas estratégias quando possuem todos os dados do cadastro do documento que deseja, modificando o percurso de busca.

O sujeito **URN6** que anteriormente havia dito que busca por termos correlatos, passa a utilizar o número do expediente. O **URN9** e **UPE10** que relataram na questão anterior que utilizam *Aptus*; passam a recorrer a Tabela de Assuntos (URN9) e ao número do processo (UPE10). O sujeito **UPB11** não respondeu essa questão.

Foi perguntado através do questionário **se os sujeitos que preferem o *Aptus* utilizam a Tabela de Assuntos caso exista dificuldade em seu campo de busca**. O usuário URN6 não respondeu esta questão. Segue as respostas dos colaboradores da pesquisa:

- a) **Aptus:** Cinco (50% - UPE2, UPB4, UPB5, URN7, UPB8 e UPE10) afirmaram que “Continuo a busca pelo *Aptus*”.
- b) **Tabela de Assuntos:** Dois (20% - UPB3 e URN9) indicaram a opção “Recorro à busca por assunto da Tabela de Assuntos”.
- c) **Tabela de Assuntos e Correlatos:** UPB11 (10%), por sua vez, afirmou que utiliza a tabela de assuntos e ressaltou: “Sim, recorro à pesquisa de correlatos - autos adm/judicial”.

d) **Não respondeu a questão:** URN6 (10%).

O URN7 utilizou a mesma resposta que havia utilizado em outras questões afirmando: “Difícilmente ou quase nunca eu o Sistema *Aptus*, sendo que quase na totalidade a pesquisa é pelo Sistema Único pela aba "Correlatos - Texto para pesquisa. Contudo que tenho certeza que deveria existir algo sobre o tema e não aparece na pesquisa de correlatos, recorro ao *Aptus* para ter certeza que realmente não há nada a respeito.”.

A interpretação dada para a resposta do usuário URN7, é que o sujeito utiliza o *Aptus* quando possui dificuldade para recuperar alguma informação através de outro meio. Porém, salienta-se que a opinião escrita pelo colaborador da pesquisa foi confusa, podendo ser interpretada de maneira diferente.

Em uma pergunta direcionada **aos usuários que preferem o uso da Tabela de Assuntos, foi questionado se recorrem ao Aptus caso exista alguma dificuldade em recuperar pelos termos da Tabela de Assuntos**, o que nos chamou a atenção é que os usuários UPB5, URN7, URN9 e UPB11 responderam neste item e no questionamento direcionado aos que preferem o *Aptus*. Inclusive, esses foram todos os que responderam essa pergunta. O URN6 não respondeu em nenhuma dessas duas últimas.

Diante deste cenário, as respostas obtidas foram:

- a) **Aptus:** O UPB5 e URN9 (20%) demonstraram que alteram a forma de busca caso venham a ter dificuldades com os termos da Tabela de Assuntos. Os dois responderam que nesta situação “Recorro à busca pelo *Aptus*.”.
- b) **Tabela de Assuntos:** O URN7 (10%) afirmou que “Continuo a busca pelo termo existente na Tabela de Assuntos.”.
- c) **Aptus e Correlatos:** UPB11 (10%) colocou “Recorro ao *Aptus* e Consulta de Correlatos no ÚNICO”.

Procurou-se identificar qual o **meio de busca que os respondentes identificam como mais preciso para a recuperação de documentos**. Esse item continha um campo aberto para os sujeitos emitirem as suas opiniões. A seguir, são apresentadas as respostas dos sujeitos sobre esta questão:

a) *Aptus*:

- ‘O *Aptus* permite realizar buscas no conteúdo do próprio documento’ (UPE2).
- ‘Tenho mais familiaridade com a plataforma da *Aptus*’ (UPB3).
- ‘Maior variedade de expressões para pesquisa’ (UPB4).
- ‘A facilidade do sistema e sua interatividade facilitam a busca’ (UPB5).

‘Dada a sua abrangência, buscando em todos os campos o termo utilizado’ (UPB8).

‘Por ser uma ferramenta mais ampla, onde podemos pesquisar mesmo sem termos muitos dados sobre o assunto, e por reunir uma lista de resultados bem extensa, que o usuário pode ir trabalhando para restringir, de acordo com as suas necessidades’ (UPE10).

‘A busca pelo *Aptus*. Porque o *Aptus* tem vários filtros, o que facilita a pesquisa’ (UPB11).

b) Termos correlatos:

‘Em correlatos, através principalmente de nomes das partes ou outro dado específico importante, pois acho a busca em correlatos mais ágil e fácil de encontrar o que se procura’ (URN6).

‘Difícilmente ou quase nunca eu o Sistema *Aptus*, sendo que quase na totalidade a pesquisa é pelo Sistema Único pela aba "Correlatos - Texto para pesquisa. Contudo que tenho certeza que deveria existir algo sobre o tema e não aparece na pesquisa de correlatos, recorro ao *Aptus* para ter certeza que realmente não há nada a respeito’ (URN7).

c) Tabela de Assuntos:

“Geralmente preenchendo todos os campos de assunto, para obter uma pesquisa mais eficiente” (URN9).

Como pode ser observado, 7 (sete – 70%) dos usuários (UPE2, UPB3, UPB4, UPB5, UPB8, UPE10 e UPB11) indicaram a busca pelo *Aptus* como mais precisa. Diferentes desses, o URN9 (10%), que anteriormente já havia indicado uma preferência pelo uso da Tabela de Assuntos, informaram que a busca por termos presentes na tabela de assuntos é mais precisa.

Vale frisar que a busca por termos correlatos pode ser efetuada tanto com vocabulário controlado, como pela linguagem natural. Os respondentes URN6 e URN7 (20%) apontam a busca por termos correlatos como mais precisa na recuperação de informações, porém, esses usuários utilizam esse recurso de maneira distinta.

Enquanto o URN7 indica a preferência por termos presentes na Tabela de Assuntos, o URN6 alega que emprega principalmente os “nomes das partes”, esse tipo de informação não compõe o vocabulário controlado, sendo reconhecido como linguagem natural.

A pergunta que os usuários descreveram a **estratégia utilizada na última busca**, revelou que 9 (nove - 90%) utilizou linguagem natural, apenas 1 (um – 10%) utilizou o vocabulário controlado. A seguir, são apresentadas, de maneira completa, as respostas dos sujeitos:

a) **“Busquei o que desejava utilizando o *Aptus***

Expressão utilizada:

- “nome de município”. (UPE2)
- “expressão contendo nomes das partes”. (UPB3)
- “Despacho 8666 PB”. (UPB4)
- “FNDE” (UPB8)
- “*home and care*” (URN9)
- "Bolsomito 2k18" (UPE10)

b) **“Busquei o que desejava utilizando os termos presentes na Tabela de Assuntos.**

- Expressão utilizada: Não respondeu. (UPB5)

c) **“Sistema único, em correlatos”**

- Expressão utilizada: “palavras chaves relacionadas ao fato” (URN6).

d) **“Busca de Correlatos no Sistema Único”**

- Expressão utilizada: “nome da parte.” (URN7)

e) **“Além do *Aptus* procuro em consulta de correlatos autos adm/judicial”.**

Expressão utilizada: “" Numero de processo" and "nome da parte"”. (UPB11)

O ambiente de busca o qual os usuários utilizam para recuperar informações desejadas é um *software* diretamente associado à internet e tecnologias computacionais. Considerando esses fatores, foi questionado **como os usuários agem diante do sistema “fora do ar”, quando o mesmo fica inutilizável por alguma questão operacional**. Cada indivíduo escreveu sua estratégia, como apresenta a seguir:

a) **Desenvolve estratégia de recuperação**

‘Posso procurar pela pasta do *windows explorer*, mas com bem menos ferramentas’ (UPB3).

‘Procuraria na pasta do procurador onde geralmente são salvos’ (URN6).

‘Não teria como recuperar, a menos que o gabinete possua um *backup* em alguma pasta não ligada à rede’ (UPE10).

‘A Sala do Cidadão tem um sistema independente do Sistema UNICO, então acessaria o Sistema da Sala do Cidadão e recupero o documento inicial que possui a etiqueta do ÚNICO’ (UPB11).

b) **Aguarda o sistema ser reestabelecido**

‘Não há opção disponível. Não existe ‘*backup*’ de dados de modo ‘*off-line*’ (UPE2).

‘Aguardaria o restabelecimento do sistema’ (UPB4).

‘Aguardo o retorno do sistema’ (URN7).

‘Tudo é via internet, não existindo plano alternativo’ (UPB8).

‘Aqui na PR/RN abrimos um chamado através do Sistema Nacional de Pedidos’ (URN9).

Das nove (90%) pessoas que responderam a questão sobre estratégias utilizadas pelos usuários quando o sistema fica inacessível, quatro desenvolveram possíveis alternativas para recuperar informações, essas, utilizariam recursos independentes do sistema Único. Diante disso, os meios indicados foram: *Windows Explorer*, as pastas do procurador, o *backup* do gabinete e o Sistema da Sala do Cidadão.

Para finalizar este capítulo, ao observar todas as respostas dos sujeitos e as três categorias gerais abordadas (a que tratava da Tabela de Assuntos, sobre o sistema *Aptus* e a última, as estratégias de buscas situações de busca informacional), conclui-se que a maioria dos usuários volta-se ao uso de linguagem natural para o processo de busca e recuperação de informação.

Coforme mencionado no item 3.3 que trata sobre o campo de pesquisa, os usuários atuam em três unidades diferentes da Procuradoria da República. Por isso, torna-se viável observar o usuário conforme sua unidade.

Os colaboradores da pesquisa que trabalham na **Procuradoria da República no estado da Paraíba**, em sua maioria desenvolvem seu ofício no núcleo criminal. Predominante também: possuem impasses no uso da Tabela de Assuntos; não mudariam algo na tabela de assuntos; identificam o sistema *Aptus* como vantajoso para recuperar e acessar documentos e não mudariam algo no sistema *Aptus*.

A maioria dos usuários da PR/PB utiliza o *Aptus* independentemente se possuem todos ou nenhum dado dos documentos que desejam recuperar. Ao terem dificuldades com o uso do *Aptus*, a maioria dos sujeitos da PR/PB permanece a busca pelo *Aptus* e ao terem dificuldade com a busca com a Tabela de Assuntos, recorrem ao *Aptus* ou *Aptus* e termos correlatos. Sobre qual meio de busca é mais preciso, destacou-se o *Aptus*, sendo também utilizado pela maioria na última busca informacional.

Os colaboradores da pesquisa da PR/PB ficaram divididos sobre como agir quando o Sistema Único de Informação fica inutilizável, dos que responderam, dois aguardam o reestabelecimento do sistema e dois desenvolve estratégia de recuperação de documentos.

Os usuários que colaboraram com a pesquisa que trabalham na **Procuradoria da República no Rio Grande do Norte**, em sua maioria, atuam no núcleo cível. A maior parte dos respondentes identificam vantagens no uso da Tabela de Assuntos e não mudariam a mesma. Sobre o *Aptus*, os usuários, de maneira predominante, identificam vantagens e impasses na recuperação. A maioria não indicam mudanças para essa ferramenta.

Quando questionados sobre o recurso que utilizam quando não possuem nenhum dado do cadastro de um documento que deseja, a maioria dos participantes da pesquisa da PR/RN afirma que recorrem a busca por correlatos, e quando possuem todos os dados do cadastro de um documento, ficam divididos entre: Tabela de Assuntos, correlatos e número do expediente. Os sujeitos dessa unidade (PR/RN), em sua maioria, utilizam a Tabela de Assuntos diante de alguma dificuldade no campo da busca do *Aptus*. Quando possuem dificuldades em recuperar pelos termos presentes na Tabela de Assuntos, ficam divididos entre a busca pelos *Aptus* e a permanência da busca Tabela de Assuntos.

Meio de busca que os respondentes da PR/RN identificam como mais preciso para a recuperação de documentos é a Tabela de Assuntos, termos correlatos e Tabela de Assuntos juntamente com termos correlatos. Sobre a estratégia utilizada na última busca, a maioria dos usuários informou que utilizaram os termos correlatos. A maior parte dos usuários diante do não funcionamento do Sistema Único de Informação aguarda o sistema ser reestabelecido para poder recuperar algum documento.

Os participantes da pesquisa que atuam na **Procuradoria da República em Pernambuco** trabalham no núcleo cível. Identificam impasses no uso dos termos controlados ou não utiliza a Tabela de Assuntos. Todos os usuários da PR/PE que participaram indicaram que mudariam algo na Tabela de Assuntos. Sobre o sistema *Aptus*, esses colaboradores da pesquisa ficam divididos, indicando que identifica vantagens na recuperação e que possui vantagens e impasses para recuperar documentos. Nenhum usuário informou que mudaria algo no *Aptus*.

Sobre as estratégias de busca em situações de busca informacional, os usuários da PR/PE afirmaram que utilizam o sistema *Aptus* quando não possuem nenhum dado do cadastro do documento que precisam recuperar. Caso possuam todos os dados de cadastro do objeto informacional que desejam, utilizam o *Aptus* ou número do processo. Diante da dificuldade no campo de busca do *Aptus*, os usuários da PR/PE permanecem utilizando o *Aptus*, inclusive, afirmam que essa ferramenta de busca é a mais precisa para recuperar documentos.

Quando questionados sobre como realizaram a última busca, todos os participantes da UPE informaram que recorreram ao *Aptus*. Em situações que o sistema Único de Informação

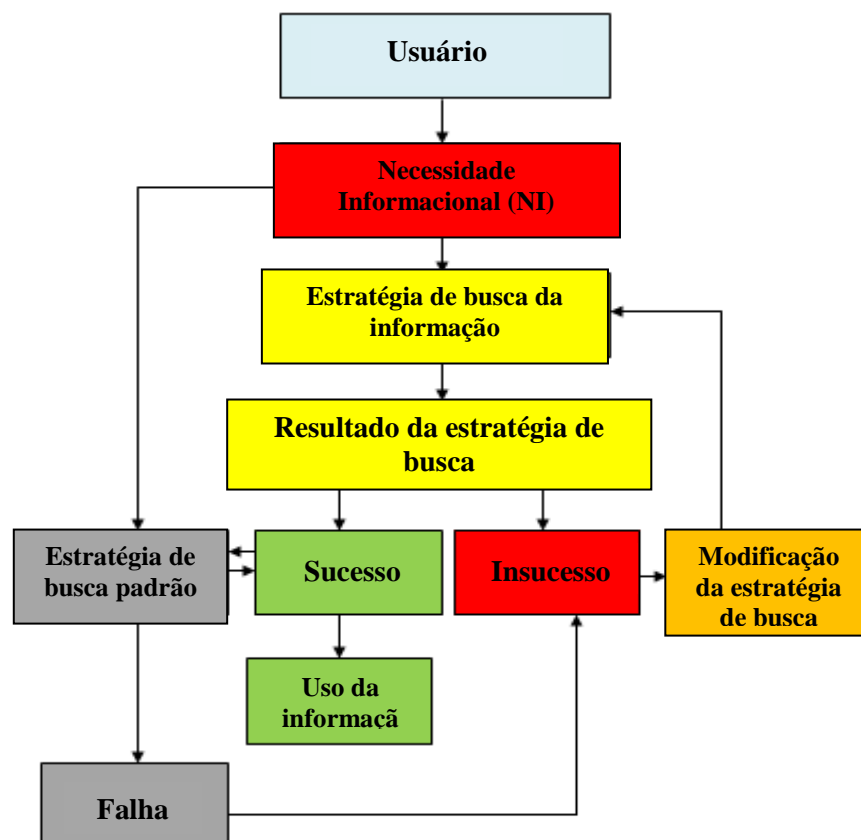
fica inutilizável, os sujeitos divergiram nas respostas, um aguarda o sistema ser reestabelecido e o outro desenvolve estratégia de recuperação.

Diante do cenário apresentado, observando isoladamente as respostas da maioria dos participantes de cada unidade que colaborou com esta pesquisa, percebe-se que os usuários da PR/PB e PR/PE recorrem ao *Aptus* com frequência para realizar a busca e recuperação de documentos. O comportamento desenvolvido pelos usuários das unidades da Paraíba e Pernambuco é diferente do comportamento de busca informacional dos usuários da unidade do Rio Grande do Norte, haja vista que esses últimos apresentaram mais afinidade com o uso da Tabela de Assuntos e termos correlatos.

A forma como indicaram que se portam influenciou na esquematização de um modelo de comportamento. Sendo esse inspirado também no modelo de Wilson (1981) (apresentado no capítulo de Fundamentação Teórica).

Dessa forma, a Figura 16 representa a compreensão do comportamento de busca dos sujeitos desta pesquisa no processo de busca e recuperação.

Figura 16- Comportamento de busca dos sujeitos analisados



Fonte: Elaborado pela autora.

Entendendo que o usuário quando possui uma necessidade informacional desenvolve uma estratégia para adquirir a informação desejada, caso o usuário não sane sua necessidade, ele modifica sua estratégia de busca. Porém, quando o resultado da estratégia elaborada é um sucesso, supre sua necessidade, o usuário tende a repetir a mesma estratégia, mesmo que a situação seja distinta daquela que o fez desenvolver tal comportamento. Apenas quando a estratégia padrão utilizada pelo sujeito não o satisfaz, ocorrendo uma falha (insucesso), é que o usuário tende a modificar sua forma de busca, alterando sua estratégia padrão.

Este capítulo apresentou a análise dos resultados obtidos na pesquisa. Como o interesse desse estudo é voltado para os usuários da informação, buscou-se evidenciar ao máximo as respostas dos mesmos, tornando possível identificar e cruzar as opiniões dos usuários sobre cada tema abordado.

O capítulo a seguir apresenta as considerações finais, o qual é resultado da reflexão obtida pelos aspectos abordados nesta pesquisa.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A interpretação das respostas dos sujeitos e as reflexões sobre as temáticas abordadas resultam em uma atividade subjetiva e passiva de percepções distintas, viabilizando sua continuação, quer seja pela própria autora ou por outro que se sinta despertado por este estudo. Porém, torna-se necessário “finalizar” esta pesquisa e colocar as conclusões que a mesma proporcionou para o objetivo apresentado no início do estudo.

Sendo assim, o objetivo geral, que serviu como base para traçar o percurso teórico, metodológico e técnico desse trabalho foi: Analisar as estratégias de busca por assunto utilizadas pelos usuários internos da Procuradoria da República nos Estados da Paraíba, Rio Grande do Norte e Pernambuco no Sistema Único de Informação para fins de recuperação dos documentos judiciais cíveis e criminais.

Os usuários que contribuíram para a pesquisa possuem características de perfil diferentes. Obtemos respostas de sujeitos da PR/PB, PR/RN e PR/PE, sendo a maioria dos participantes oriundos da unidade do estado da Paraíba, do gênero masculino cis, na faixa etária de 41 a 55 anos. O núcleo que conteve maior representatividade foi o cível.

Essa apresentação sobre o perfil dos usuários possibilitou compreender quem eram os sujeitos que optaram em auxiliar com o estudo e qual a função e tempo dos mesmos na instituição. Identificamos que, de maneira geral, os sujeitos possuem alto nível de escolaridade, pois a maioria possui ensino superior e/ou pós-graduação.

Como também, atuantes no órgão há tempo suficiente para terem conhecimento sobre as atividades meio e fim da instituição e sobre os processos e técnicas de serviços desenvolvidos naquele ambiente, haja vista que o indivíduo com menos tempo de serviço, trabalha a sete anos no órgão.

Após a aproximação com os sujeitos através da identificação do perfil, foram colocadas as questões referentes à Tabela de Assuntos, *Aptus* e Estratégia de Busca. Com as perguntas direcionadas a Tabela de Assuntos e os *Aptus*, foram evidenciados em ambos alguns impasses e considerações positivas.

Os principais pontos observados sobre as estratégias de busca por assuntos dos usuários do sistema Único, é que comumente recorrem à **linguagem natural**, **busca por correlatos** e, em menor frequência, usam o **vocabulário controlado**. Pontuamos as seguintes observações.

Os sujeitos tendem a repetir a mesma estratégia de busca em situações diferentes, que neste caso, a maioria mantém a busca pelo *Aptus*.

Esse cenário foi apresentado nos seguintes contextos: - Quando o sujeito contém todos os dados do cadastro de um documento ou quando não possuem nenhum dado, mantendo a mesma estratégia, mesmo em situações distintas. - Quando possuem dificuldade com algum tipo de busca, os que preferem o *Aptus* inclinam-se a continuar a busca por termos livres, permanecendo com a mesma estratégia. Já os que preferem a Tabela de Assuntos, em sua maioria, alteram a estratégia e passam a recorrer à linguagem natural.

Ao serem questionados sobre como realizaram a última busca, praticamente todos os participantes, com exceção de um sujeito, utilizaram expressões que não pertencem ao vocabulário controlado. E um utilizou o operador booleano.

Sobre situações em que o sistema fica sem funcionar, uma minoria revelou maneiras para recuperarem informações.

Sobre as estratégias de busca, percebeu-se de maneira geral que os usuários tendem a utilizar o *Aptus* e suas possibilidades de uso da linguagem natural. Isso pode estar relacionado à predileção que os sujeitos possuem sobre um tipo específico de informação presente no documento.

A associação de uma determinada informação, que consta no documento, colocada no campo de busca com o sucesso do processo da recuperação dos objetos desejados, pode resultar na repetição da estratégia. Por exemplo, houve uma situação apresentada na análise dos dados que o usuário P6 indicou que procura através da função de termos correlatos os nomes das partes de um processo e afirmou que dessa forma consegue obter um resultado mais preciso. Porém, apesar da maioria optar pelo uso da linguagem natural, houve aqueles que relacionaram ao seu comportamento de busca ao uso da Tabela de Assuntos. A utilização do vocabulário controlado pela minoria, inclusive a revelação de que existe servidor que desconhece o seu uso para o processo de busca e recuperação da informação, nos chamou atenção.

Como visto, o vocabulário controlado propõe padronizar os termos indexados de objetos informacionais. Essa padronização resulta de maneira positiva tanto na organização como no seu acesso e uso.

O fato de poucos sujeitos recorrerem a Tabela de Assuntos para recuperar as informações que desejam é interpretado pelo fato de que não conheçam suas possibilidades, não indexam ou indexam poucos documentos no sistema ou que não receberam instruções de como utilizar, ou ainda, que essas instruções não foram suficientes para sanarem suas dúvidas, dificuldades ou impasses.

De acordo com as respostas do questionário, foram identificadas algumas barreiras do uso do vocabulário controlado para a realização da busca e recuperação da informação, como

por exemplo, termos limitados, imprecisos e resultados não muito exitosos. Com base nessas e outras que foram expostas na análise dos dados, foram **propostas algumas melhorias** para tal instrumento.

- a) Indicações para atualização da Tabela de Assuntos: Aprimorar os termos no que se refere à especificidade;
- b) Incluir notas explicativas mais detalhadas para facilitar a identificação do assunto adequado para a busca;
- c) Atualização dos termos da tabela com maior frequência;
- d) Acrescentar descritores que sejam mais próximos da linguagem do usuário.
- e) Ampliar o quantitativo de expressões,
- f) Aprimorar o *layout* da tabela, objetivando tornar a busca da expressão controlada mais intuitiva.

Apesar dos usuários demonstrarem da preferência em usar a linguagem natural, e por isso usufruir no *Aptus* a consulta por termos livres. Destaca-se que alguns usuários possuem dificuldades em utilizar o sistema, interferindo no sucesso da busca e recuperação da informação. Diante disso, os sujeitos alegam que a grande quantidade de filtros existentes no sistema dificulta a busca, e que os documentos que são sigilosos não são revelados no resultado da busca, mesmo que o sujeito contenha permissão para acessá-lo, o documento fica “escondido”, inacessível ao usuário. Houve também a indicação de que o sistema é muito amplo, colocando-o como uma segunda alternativa para a obtenção de informações.

Diante das dificuldades apresentadas pelos usuários para a realização da busca e recuperação de informações através do **sistema Aptus é possível sugerir algumas melhorias**, visando tornar esse processo mais agradável ao usuário. Logo, pode-se propor o

a) aprimoramento do *layout* de consulta ao que se refere à disposição dos filtros de busca;

b) a apresentação dos documentos sigilosos para aqueles que forem permitidos o acesso.

Sugere-se aos usuários participantes a utilização no campo de busca dos documentos, o uso dos assuntos presentes no vocabulário controlado adicionado às expressões da linguagem natural, acredita-se que assim o processo de recuperação da informação é mais eficiente do que a utilização de apenas um dos recursos (ou só o vocabulário controlado ou só a linguagem natural). Para isso, bastam utilizar o operador booleano “OR” entre os dois termos escolhidos e adicioná-los no campo de busca.

Além dos itens apresentados, é possível propor também o aumento de atividades educacionais direcionadas ao uso da Tabela de Assuntos, pois a utilização do vocabulário controlado tende a melhorar o índice de precisão e revocação das buscas.

As propostas de melhorias para a Tabela de Assuntos e o *Aptus* estão à luz das respostas dos usuários participantes do questionário. Acredita-se que se a instituição e os usuários aderirem às indicações mencionadas, o processo de busca por assunto será mais agradável, contribuindo no uso de tais ferramentas, como também nas possibilidades de estratégias de busca.

Os servidores da Procuradoria da República nos Estados da Paraíba, Rio Grande do Norte e Pernambuco que participaram desta pesquisa contribuíram de maneira significativa para que fosse compreendido e reforçado que cada usuário possui um comportamento distinto do outro.

É viável constatar que independente da instituição conter um vocabulário controlado, os usuários nem sempre identificam esse instrumento como um meio para facilitar a recuperação de informações. Também se reconhece que o usuário tende a repetir suas estratégias de busca quando a mesma lhe proporciona um resultado esperado.

Além dos fatores mencionados, destaca-se que as unidades que participaram da pesquisa foram prestativas ao permitirem a execução da pesquisa. Em todos os estados, os sujeitos foram gentis e demonstraram interesse com o estudo.

Apesar da não obtenção das respostas de todos os sujeitos que se propuseram inicialmente a participar, limitando o alcance e profundidade da pesquisa, somos agradecidos aos que participaram, pois, em sua maioria, responderam todas as questões, nos proporcionando um resultado satisfatório e nos permitindo compreender, na medida do possível, sobre suas estratégias de busca.

Portanto, os objetivos da pesquisa foram alcançados e que a mesma contribui para o campo da Ciência da Informação, principalmente nas áreas dos Estudos de usuários, recuperação da informação e representação da informação.

Espera-se que ao evidenciar as estratégias de busca por assunto dos usuários internos da Procuradoria da República nas unidades da Paraíba, Rio Grande do Norte e Pernambuco, outras pessoas também se sintam motivadas a pesquisarem sobre essa temática e que este estudo venha proporcionar o enriquecimento da literatura da Ciência da Informação, estudos de usuários, recuperação da informação e representação da informação.

Sugere-se o desenvolvimento de trabalhos futuros, com base nas temáticas, conceitos, análises e conclusões abordados deste trabalho de dissertação. Portanto, indica-se o

desenvolvimento de pesquisas que abarquem um quantitativo maior de usuários, aprofundando as percepções das estratégias traçadas na realização da busca.

Torna-se oportuno, também, pesquisas que analisem o que motiva os sujeitos a recorrem ao uso do vocabulário controlado e/ou da linguagem natural no processo de busca e recuperação da informação.

Por fim, recomenda-se a verificação se em outros ambientes informacionais (ambientes estes que possua afinidade com o que foi pesquisado neste estudo) os sujeitos tendem a repetir determinada estratégia de busca para demandas distintas e quais fatores influenciam a alteração do comportamento.

A ciência e o campo de pesquisa se encontram em constante ampliação, por isso, este trabalho foi desenvolvido, para contribuir no desenvolvimento literário da Ciência da Informação, e através dos servidores da Procuradoria da República, refletir positivamente nos seus pares, apresentando as estratégias de busca e sugestões de melhorias para o processo de busca e recuperação da informação.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, T.; SOUZA, R. F. O vocabulário controlado como instrumento de organização e representação da informação na FINEP. *In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO*, 12., 2011, Brasília. **Anais eletrônicos** [...]. Brasília: ANCIB, 2011. p. 424-438. Disponível em: <http://ridi.ibict.br/bitstream/123456789/88/1/RosaliTatianaEnancib2011b.pdf>. Acesso em: 08 abr. 2019.
- ANDRADE, W. O.; NEVES, D. A. B. Convergências entre representação da informação e estudo de usuário: o caso do Arquivo da Justiça Federal da Paraíba. In: ALBUQUERQUE, M. E. B. C. *et al* (Orgs.). **Representação da Informação: um universo multifacetado**. João Pessoa: Editora da UFPB, 2013. p.91-106.
- ANDRADE, W. O. **Usuários da informação jurídica: quem são e como funciona o fluxo informacional no Arquivo da Justiça Federal da Paraíba (JFPB)**. 2014. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2014. Disponível em: <http://tede.biblioteca.ufpb.br/handle/tede/3963>. Acesso em: 08 abr. 2019.
- ARAUJO JUNIOR, R. H. **Precisão no processo de busca e recuperação da informação**. Brasília: Thesaurus, 2007.
- ARAÚJO, C. A. A. Abordagem interacionista de estudos de usuários da informação. **Pontodeacesso**, Salvador, v. 4, n. 2, p.2-32, 2010. Disponível em: <https://portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/viewFile/3856/3403> . Acesso em: 08 abr. 2019.
- ARAÚJO, C. A. A. Correntes teóricas da Ciência da Informação. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 38, n. 3, p.192-204, set./dez., 2009. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v38n3/v38n3a13.pdf> . Acesso em: 08 abr. 2019.
- ARAÚJO, C. A.A. O que é Ciência da Informação? **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 1, p.01-20, dez. 2014. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/15958/14205>. Acesso em: 08 abr. 2019.
- BAEZA-YATES, R.; RIBEIRO-NETO, B. **Recuperação de Informação: Conceitos e tecnologias das máquinas de busca**. 2. ed. Brasil: Bookman, 2013.
- BAPTISTA, D. M.; ARAÚJO JUNIOR., R. H.; CARLAN, E. Atributos dos Requisitos Funcionais para Registros Bibliográficos (FRBR). *In: ROBREDO, J.; BRÄSCHER, M.* (Orgs.). **Passeios no Bosque da Informação: Estudos sobre Representação e Organização da**

Informação e do Conhecimento – EROIC. Brasília DF: IBICT, 2010. p. 61-80. Disponível em: <http://www.ibict.br/publicacoes/eroic.pdf>. Acesso em: 08 abr. 2019.

BAPTISTA, S. G. O.; CUNHA, M. B. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 12, n. 2, p. 168-184, 2007. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/v/a/4700> . Acesso em: 08 abr. 2019..

BARROS, D. S. **Dimensões metacognitivas no comportamento de busca de informação: estudo de usuário no arquivo público do estado do maranhão (APEM)**. 2008. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2008. Disponível em: <http://tede.biblioteca.ufpb.br/handle/tede/8525>. Acesso em: 08 abr. 2019.

BAUMAN, Z. **Modernidade líquida**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2001.

BELKIN, N. J. anomalous states of knowledge as basis for information retrieval. **Canadian Journal of Information Science**, [S.l.], v.5, p. 133-143,1980.

BELLOTTTO, H. L. **Arquivos permanentes: tratamento documental**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007.

BORKO, H. Information science: what is it? **American Documentation**, [S.l.], v. 19, n.1, 1968.

BRASCHER, M.; CAFÉ, L. Organização da Informação ou Organização do Conhecimento?. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., 2008, São Paulo. **Anais eletrônicos** [...]. São Paulo: ANCIB, 2008. Disponível em: <http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/ixenancib/paper/viewFile/3016/2142>. Acesso em: 08 abr. 2019.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução Conjunta, nº 3, de 16 de abril de 2013**. Institui o Modelo Nacional de Interoperabilidade do Poder Judiciário e do Ministério Público e dá outras providências. Brasília, DF: Conselho Nacional de Justiça, 2013. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=229>. Acesso em: 08 abr. 2019.

BRASIL. Conselho Nacional do Ministério Público. **Resolução nº 63, de 1 de dezembro de 2010**. Cria as Tabelas Unificadas do Ministério Público e dá outras providências. Brasília, Df: Conselho Nacional do Ministério Público, 2010. Disponível em: <http://www.cnmp.mp.br/portal/images/Resolucoes/Resolucao-0631.pdf>. Acesso em: 08 abr. 2019.

BRASIL. **Lei nº 11.419, de 19 de Dezembro de 2006.** Dispõe sobre a informatização do processo judicial, altera a lei 5.869, de 11 de Janeiro de 1973- Código do Processo Civil, e dá outras providências. Brasília, DF, 2006. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2006/Lei/L11419.htm. Acesso em: 08 abr. 2019.

BRASIL. **Medida provisória nº 2.200-1 de 27 de Julho de 2001.** Institui a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP- Brasil e dá outras providências. Brasília, DF, 2001. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/MPV/Antigas_2001/2200-1.htm. Acesso em: 08 abr. 2019.

BRASIL. Ministério Público Federal. **Portaria nº 350, de 28 de abril de 2017.** Dispõe sobre o Sistema Único do Ministério Público Federal e dá outras providências. Brasília, DF: Ministério Público Federal, 2017. Disponível em: <http://bibliotecadigital.mpf.mp.br/bdmpf/handle/11549/104394>. Acesso em: 08 abr. 2019.

BRASIL. Ministério Público Federal. **Portaria nº 357, de 5 de maio de 2015.** Aprova o Regimento Interno Diretivo do Ministério Público Federal. Brasília, DF: Ministério Público Federal, 2015. Disponível em: http://bibliotecadigital.mpf.mp.br/bdmpf/bitstream/handle/11549/26587/PT_PGR_MPF_2015_357.pdf. Acesso em: 08 abr. 2019.

BRASIL. Ministério Público Federal. **Portaria nº 358, de 02 de junho de 1998.** O Procurador-Geral da República, no uso das atribuições que lhe conferem os artigos 127 da Constituição Federal, e 22 da Lei Complementar Nº 75, de 20 de maio de 1993. Regimento Interno do Ministério Público Federal. Brasília, DF: Ministério Público Federal, 1998. Disponível em: <http://bibliotecadigital.mpf.mp.br/bdmpf/handle/11549/20419>. Acesso em: 08 abr. 2019.

BRASIL. Ministério Público Federal. **Proposta de Projeto-APTUS-5.0 - SCP.pdf.** 2016. Disponível em: <http://www.mpf.mp.br/conheca-o-mpf/gestao-estrategica-e-modernizacao-do-mpf/governanca/subcomite-consultivo-de-projetos/2016/23a-reuniao-ordinaria/material-de-apoio-2/proposta-de-projeto-aptus-5-0-scp.pdf/view> . Acesso em: 08 abr. 2019.

BRASILEIRO, F. S.; LOUREIRO, J. M. M.; FREIRE, G. H. A. Uma reflexão histórico-epistemológica da perspectiva social no campo da Ciência da Informação. **Investigação Bibliotecológica**, México, v. 29, n. 65, p.137-159, 2015. Disponível em: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2015000100007 . Acesso em: 08 abr. 2019.

BUCKLAND, M. K. Information as a thing. **Journal of the American Society for Information Science**, [S.l.], v. 42, n. 5, p. 351-360, jun. 1991. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/%28SICI%291097->

[4571%28199106%2942%3A5<351%3A%3AAID-ASI5>3.0.CO%3B2-3](#). Acesso em: 08 abr. 2019.

CAPURRO, R. Epistemologia e Ciência da Informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais eletrônicos** [...]. Belo Horizonte: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação e Biblioteconomia, 2003. Disponível em: http://www.capurro.de/enancib_p.htm. Acesso em: 08 abr. 2019.

CAPURRO, R.; HJORLAND, B. O conceito de informação. **Perspect. ciênc. inf.** Belo Horizonte, v.12, n.1, jan./apr. 2007. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362007000100012. Acesso em: 08 abr. 2019.

CARDOSO, O. N. P. Recuperação de Informação. **INFOCOMP**, [S.l.], v. 2, n. 1, p. 33-38, nov. 2000. Disponível em: <http://www.dcc.ufba.br/infocomp/index.php/INFOCOMP/article/view/46>. Acesso em: 08 abr. 2019.

CASTRO, S. R. S. **A organização da Informação Jurídica em meio eletrônico sob o aspecto da representação da informação: um estudo sobre o Projeto em LexML Brasil**. 2017. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade de Brasília, Brasília, DF, 2017. Disponível em: <http://repositorio.unb.br/handle/10482/23248?mode=full>. Acesso em: 08 abr. 2019.

CESARINO, M. A. N. Sistemas de Recuperação da Informação. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 14, n. 2, p.157-168, set.1985.

CHOO, C. W. **Web work**: information seeking and knowledge work on the world wide web. Dordrecht: Kluwer Academic Publishers, 2000.

CINTRA, A. M. M. *et al.* **Para entender as linguagens documentárias**. São Paulo: Polis, 1994.

COELHO, O. M. M. **Recuperação da informação: estudo da usabilidade na base de dados Public Medical (PUBMED)**. 2014. Dissertação (Mestrado em ciência da Informação) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2014. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/tede/3958>. Acesso em: 08 abr. 2019.

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO. **Consulta pública de Assuntos.** 2018. Disponível em: https://sgt.cnmp.mp.br/consulta_publica_assuntos.php . Acesso em: 08 abr. 2019.

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO. **Manual da Taxonomia do Ministério Público Brasileiro.** Brasília, DF: Conselho Nacional do Ministério Público, 2010. Disponível em: https://www.migalhas.com.br/arquivo_artigo/art20110114-02.pdf. Acesso em: 08 abr. 2019.

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO. **Manual das Tabelas Unificadas do Ministério Público.** Brasília, DF: Conselho Nacional do Ministério Público, 2013. Disponível em: http://www.cnmp.mp.br/tabelasunificadas/images/stories/manuais/Manual_das_Tabelas_Unificadas_2013.pdf. Acesso em: 08 abr. 2019.

COSTA, E. S.; PIRES, E. A. N. O comportamento no processo de busca da informação por meio das tecnologias da informação e comunicação: um estudo de caso sobre os discentes da faculdade de biblioteconomia no estado do Pará. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 19, n. 3, 2014. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/v/a/16113> . Acesso em: 08 abr. 2019.

COSTA, L. F.; RAMALHO, F. A. A usabilidade nos estudos de uso da informação: em cena usuários e sistemas interativos de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 15, n. 1, p.92-117, 2010. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/887>. Acesso em: 08 abr. 2019.

COSTA, M. U. P.; MOURA, M. A. A Representação da informação em contextos de comunicação científica: a elaboração de resumos e palavras-chave pelo pesquisador- autor. **Informação & Informação**, Londrina, v. 18, n. 3, p.45-67, 17 out. 2013. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.5433/1981-8920.2013v18n3p45>. Acesso em: 08 abr. 2019.

CUNHA, M. B. Metodologia para estudos de usuários de informação científica e tecnológica. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, [S.l.], v. 10, n. 2, p. 5-19, 1982. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/v/a/8580> . Acesso em: 08 abr. 2019.

CUNHA, M. B.; AMARAL, S. A.; DANTAS, E. B. **Manual de estudo de usuários da informação.** São Paulo: Atlas, 2015.

DERQUI, P. M. **Da informação à categorização:** a formação sistêmica dos conceitos. 2014. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade de São Paulo, São Paulo, 2014.

Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-24112014-090640/pt-br.php> . Acesso em: 08 abr. 2019.

DERVIN, B. From the mind's eye of the user: the sense-making qualitative-quantitative methodology. *In*: GLAZIER, P.; POWELL, R. **Qualitative research information managment**. Englewood: Libraries Unlimited, 1992, 61-84.

DIETRICH, P.; LOISON, M.; ROUPNEL, M. Articular as abordagens quantitativa e qualitativa. *In*: PAUGAM, S. **Pesquisa Sociológica**. Petrópolis: Vozes, 2015. p. 171-182. Disponível em <http://www.scielo.br/pdf/ci/v36n1/a10v36n1.pdf>. Acesso em: 08 abr. 2019.

DIREITO NET. **Autos Novo CPC (Lei nº13.105/15)**. 2010. Disponível em: <https://www.direitonet.com.br/dicionario/exibir/964/Autos-Novo-CPC-Lei-no-13105-15>. Acesso em: 08 abr. 2019.

ELLIS, David. A behavioural approach to information retrieval system design. **Journal of Documentation**, London, v.45, n.3, p.171-212, sep.1987.

FELISBERTO, P. M. *et al.* Recuperação da informação e a consulta à base de dados no processo de busca do Mecanismo Online para Referências. **em Questão**, Porto Alegre, v. 22, n. 3, p.84-109, 29 set. 2016. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.19132/1808-5245223.84-109>. Acesso em: 08 abr. 2019.

FERNEDA, E. **Introdução aos Modelos Computacionais de Recuperação de Informação**. Rio de Janeiro: Editora Ciência Moderna Ltda, 2012.

FERNEDA, E. **Recuperação de Informação**: análise sobre a contribuição da Ciência da Computação para a Ciência da Informação. 2003. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação) -Universidade de São Paulo, São Paulo, 2003. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27143/tde-15032004-130230/publico/Tese.pdf>. Acesso em: 08 abr. 2019.

FIGUEIREDO, N. O processo de Transferência da Informação. **Ci. Inf.**, Rio de Janeiro, v.8, n.2, p.119-138, 1979. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/133/133>. Acesso em: 08 abr. 2019.

FIGUEIREDO, D. A.; PAIVA, E. B. Estudo do Comportamento Informacional dos usuários da Médiathèque Simone de Beauvoir da Aliança Francesa João Pessoa. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, Florianópolis, v. 20, n. 42, p.30-43, 14 abr. 2015. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.5007/1518-2924.2015v20n42p30>. Acesso em: 08 abr. 2019.

FLANAGAN, J. C. A técnica do incidente crítico. **Arquivos Brasileiros de Psicologia Aplicada**, [S.l.], v.21, n.2, p. 99-141, 1973. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/abpa/article/viewFile/16975/15786>. Acesso em: 08 abr. 2019.

FOSTER, A. A nonlinear model of information-seeking behavior. **Journal of the American Society for Information Science and Technology**, New York, v. 53, n. 3, p. 228-237, 2004. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/asi.10359>. Acesso em: 08 abr. 2019.

FRANÇA, F. S. **Usabilidade de software**: um estudo do Catálogo Online Auslib. 2011. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2011. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/tede/9690>. Acesso em: 08 abr. 2019.

FUJITA, M. S. L. A identificação de conceitos no processo de análise de assunto para indexação. **Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação**, Campinas, v. 1, n. 1, p. 60-90, jul./dez. 2003. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/2089>. Acesso em: 08 abr. 2019.

FURNIVAL, A. C. M.; ABE, V. Comportamento de busca na internet: um estudo exploratório em salas comunitárias. **Enc. Bibli. R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf**, Florianópolis, v. 1, n. 25, p.156-173, 2008. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2008v13n25p156/887>. Acesso em: 08 abr. 2019.

GASQUE, K. C. G. D.; COSTA, S. M. S. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 39, n. 1, 2010, p. 21-32. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1285>. Acesso em: 08 abr. 2019.

GASQUE, K. C. G. D.; COSTA, S. M. S. Comportamento dos professores da educação básica na busca da informação para formação continuada. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 32, n. 3, p.54-61, 2003. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v32n3/19024.pdf>. Acesso em: 08 abr. 2019.

GOMES, M. N.; ARAÚJO, C. S. Serviços de Informação e o ‘usuário interno’: necessidades de competências informacionais. **Rev. Digit.bibliotecon. Cienc. Inf.**, Campinas, v. 13, n. 3, p.579-593, 2015. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8639489/8229>. Acesso em: 08 abr. 2019.

GONZÁLEZ DE GOMEZ, M. N. O objeto de estudo da Ciência da Informação: paradoxos e desafios. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 19, n. 2, p.117-121, 1990. Disponível em: <http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/332> . Acesso em: 08 abr. 2019.

HARMS, I.; SCHWEIBENZ, W. Usability engineering methods for the web: results from a usability study. In: KNORZ, G. (ed.). **Proceedings des 7. Internationalen Symposiums für Informationswissenschaft (ISI 2000)**, Saarländische Universitäts und Landesbibliothek, Univ.-Verl. Konstanz, 2000. p. 17–30.

INGWERSEN, P. **Information Retrieval Interaction**. London: Taylor Graham, 1992.

JESUS, J. B. M. Tesauro: um instrumento de representação do conhecimento em sistemas de recuperação da informação. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Recife. **Anais eletrônicos [...]**. Niterói-RJ: Universidade Federal Fluminense, 2002. Disponível em: <http://www.ndc.uff.br/OLD2013/repositorio/Tesauros.pdf> . Acesso em: 08 abr. 2019.

JOUDREY, D. N.; TAYLOR, A. G. **The Organization of Information**. 4. ed. California: Libraries Unlimited, 2017.

KRIKELAS, J. Information seeking behavior: patterns and concepts. **Drexel Library Quarterly**, [S.l.], v.19, n.2, p. 5-20, Spring 1983.

KUHLTHAU, C. Inside the search process: information seeking from the user's perspective. **Journal of the American Society for Information Science**, [S.l.] v. 42, n. 5, p. 361-371, 1991. Disponível em: <https://pdfs.semanticscholar.org/ed00/f5a4c7a802f07ecc08590fcf3496e8265561.pdf>. Acesso em: 08 abr. 2019.

KUHN, T. S. **A Estrutura das Revoluções Científicas**. 5. ed. São Paulo: Editora Perspectiva S.A., 1998.

LANCASTER, F. W. **Indexação e resumos: teoria e prática**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LE COADIC, Y-F. **A Ciência da Informação**. Tradução de Maria Yêda F. S. de Filgueiras Gomes. 2. ed. rev. e atual. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2004.

LEITE, L. S.; SILVA, C. H. Otimização de expressão para busca de patentes: estudo de caso sobre diagnóstico de malária. **Revista Eletrônica de Comunicação, Informação & Inovação em Saúde**, [S.l.], v. 7, n. 3, 2013. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/v/a/18341> . Acesso em: 08 abr. 2019.

LOPES, I. L. Estratégia de busca na recuperação da informação: revisão da literatura. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 31, n. 2, p. 60-71, 2002a. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v31n2/12909.pdf> . Acesso em: 08 abr. 2019.

LOPES, I.L. Uso das linguagens controlada e natural em bases de dados: revisão da literatura. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 31, n. 1, p. 41-52, jan./abr. 2002b. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v31n1/a05v31n1.pdf> . Acesso em: 08 abr. 2019.

MAIMONE, G. D.; SILVEIRA, N. C.; TÁLAMO, M. F. G. M. Reflexões acerca das relações entre representação temática e descritiva. **Inf. & Soc.: Est.**, João Pessoa, v. 21, n. 1, p.27-35, 2011. Disponível em: www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/7367/5596 . Acesso em: 08 abr. 2019.

MARCHIONINI, G. **Information seeking in electronic environments**. Cambridge: Cambridge University Press, 1995. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/228057967_Information_Seeking_in_Electronic_Environment . Acesso em: 08 abr. 2019.

MARTÍNEZ-SILVEIRA, M.; ODDONE, N. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. **Ci. Inf.**, Brasília, n. 1, p.118-127, 2007

MARTINS, M. C. B. **Indexação e controle da terminologia em bibliotecas do ensino superior politécnico em Portugal**: o sistema no instituto politécnico de Portalegre. Salamanca: Ediciones Universidad de Salamanca, 2014.

MINAYO, M. C. S. Trabalho de campo, contexto de observação, interação e descoberta. In: MINAYO, M. C. S. (Org.). **Pesquisa Social**: teoria, método e criatividade. São Paulo: Petrópolis: Vozes, 2009. p.39-56.

MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL. **Procuradoria da República na Paraíba**: Sobre. 2018a. Disponível em: www.mpf.mp.br/pb/institucional . Acesso em: 08 abr. 2019.

MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL. **Procuradoria da República na Paraíba**: estrutura organizacional. 2018b. Disponível em: <http://www.mpf.mp.br/pb/institucional/organograma> . Acesso em: 08 abr. 2019.

MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL. **Portal da Transparência**: Consulta Processual AptusMPF. 2018c. Disponível em: <http://apps.mpf.mp.br/aptusmpf/portal> . Acesso em: 10 abr. 2018c.

MOOERS, C. N. Mooers' Law or Why Some Retrieval Systems Are Used and Others Are Not. **Bulletin Of The American Society For Information Science And Technology**, [S.l.], v. 23, n. 1, p.22-23, 31 jan. 2005. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/bult.37>. Acesso em: 08 abr. 2019.

MOOERS, C. N. Zatocoding applied to mechanical organization of knowledge. **American Documentation**, [S. l.], v.2, p.20-32, 1951. Disponível em: <https://pdfs.semanticscholar.org/2bb8/062ce4d951c0768a38fc7501a5e457828c54.pdf>. Acesso em: 08 abr. 2019.

MOREHHEAD, D. R.; ROUSE, W. B. Models of human behavior in information seeking tasks. **Information Processing & Management**, [S.l.], v. 18, n. 4, p. 193-205, 1982.

NASCIMENTO, M. J. Usuário da informação como produção científica e disciplina curricular: origem dos estudos e o ensino no brasil. **Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação**, [S.l.], v. 8, n. 2, p. 41-71, 2011. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/1933>. Acesso em: 08 abr. 2019.

NATIONAL INFORMATION STANDARDS ORGANIZATION. **ANSI/NISO Z39.19-2005 R2010**. Guidelines for the construction, format, and management of monolingual controlled vocabularies. Baltimore: NISO, 2010. Disponível em: <https://www.niso.org/publications/ansiniso-z3919-2005-r2010>. Acesso em: 08 abr. 2019.

NEVES, D. A. B. **Aspectos metacognitivos na leitura do indexador**. 2004. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Escola de ciência da informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2004. Disponível em: <http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/handle/1843/EARM-73FMVG>. Acesso em: 10 08 abr. 2019.

NIELSEN, J. **Usability 101**: Introduction to Usability by Jakob Nielsen on January 4. 2012. Disponível em: <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/> . Acesso em: 08 abr. 2019.

NUÑEZ PAULA, I. Usos y definiciones de los términos relativos a los usuarios o cliente. **Rev.Interam. Bibliot**, Medellin, v. 23, n. 1-2. en./dic. 2000. p.107- 121. Disponível em: <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/RIB/article/view/7926/7435>. Acesso em: 08 abr. 2019.

PAES, D. M. B.; TABOSA, H. R. Biblioteca digital de teses e dissertações: reflexões sobre representação da informação com vistas à recuperação da informação. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 20, n. 2, p. 225-239, 2015. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/v/a/17779> . Acesso em: 08 abr. 2019.

PAIVA, E. B.; RAMALHO, F. A. Usuários da informação: a produção científica no periódico ‘perspectivas em gestão & conhecimento’. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 2, n. esp., p. 45-68, out. 2017. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6254125>. Acesso em: 08 abr. 2019.

PALETTA, F. C.; BRITO, T. D.; MONTANARI, T. A. Modelos de comportamento de busca da informação: seu uso em pesquisas de estudos de usuário. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 18., 2014, Belo Horizonte. **Anais eletrônicos** [...]. Belo Horizonte, 2014. Disponível em: <https://www.bu.ufmg.br/snbu2014/wp-content/uploads/trabalhos/27-1700.pdf> . Acesso em: 08 abr. 2019.

PASSOS, P. C. S. J.; CAREGNATO, S. E. Análise dos sistemas de busca de revistas científicas eletrônicas. **Rdbci: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 16, n. 2, p.293-305, 19 mar. 2018. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.20396/rdbci.v16i2.8651090>. Acesso em: 08 abr. 2019.

PINTO, M. C. M. F. Análise e representação de assuntos em sistemas de recuperação da informação; linguagens de indexação. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 14, n. 2, p. 169-186, 1985. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/v/a/2635> . Acesso em: 08 abr. 2019.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. de. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

RIBEIRO, N. A. **Estudo do comportamento de busca dos usuários do portal periódicos CAPES**. 2013. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2013. Disponível em: <http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/handle/1843/BUBD-9Q5HBT>. Acesso em: 08 abr. 2019.

SALAZAR, P. H. *et al.* Análisis de modelos de comportamiento en la búsqueda de información. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 36, n. 1, p. 136-146, jan./abr. 2007. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19652007000100010&script=sci_abstract&tlng=es. Acesso em: 08 abr. 2019.

SAMPIERI, R. H; COLLADO, C. F; LUCIO, P. B. **Metodologia da Pesquisa**. 3ed. São Paulo: McGraw-Hill, 2006.

SANTA ANNA, J. O moderno profissional da informação à luz dos paradigmas da Ciência da Informação. **Biblionline**, João Pessoa, v. 13, n. 2, p.18-29, 2017. Disponível em: <http://www.periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/biblio/article/view/32501>. Acesso em: 08 abr. 2019.

SANTOS, I. L.; NUNES, J. V. Relações entre a Teoria Matemática da Comunicação e a Ciência da Informação. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, [S.l.], v. 2, n. 2, p.1-11, out. 2012. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/moci/article/viewFile/1693/1140>. Acesso em: 10 jan. 2019.

SANTOS, R. F. *et al.* A Representação Colaborativa da Informação e a construção de Linguagens Documentárias sobre Diversidade de Gêneros: análise das contribuições do Dicionário de Gêneros -“só quem sente pode definir”. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 18., 2017. **Anais eletrônicos** [...]. Marília, SP: ANCIB, 2017. Disponível em: <http://enancib.marilia.unesp.br/index.php/xviiienancib/ENANCIB/paper/view/428>. Acesso em: 08 abr. 2019.

SANZ CASADO, E. **Manual de estudios de usuarios**. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruypérez, 1994.

SARACEVIC, T. Ciência da informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p.41-62, 1996. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/235>. Acesso em: 08 abr. 2019.

SILVA, A. A. S. **As estratégias de comunicação organizacional no uso de sistemas de informação**: estudo de caso do Sistema Único de Informações do Ministério Público Federal. 2016. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade de Brasília, Brasília, 2016. Disponível em: <http://repositorio.unb.br/handle/10482/22531>. Acesso em: 08 abr. 2019.

SILVA, J. L. C. A teoria matemática da comunicação na Ciência da Informação: propondo uma nova relação entre sujeitos da informação. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia**, João Pessoa, v. 1, n. 11, p.203-217, 2016. Disponível em: <http://periodicos.ufpb.br/index.php/pbcib/article/view/28807>. Acesso em: 08 abr. 2019.

SILVA, B.; DODEBEI, V. L. D. L. M. Vocabulário de Termos Livres e Controlados para a Coleção de Teses e Dissertações da Universidade Federal de Viçosa. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 17., 2016. **Anais eletrônicos** [...]. Salvador, BA.: ANCIB, 2016. Disponível em:

<http://www.ufpb.br/evento/lti/ocs/index.php/enancib2016/enancib2016/paper/view/4072>. Acesso em: 08 abr. 2019.

SILVA, I. R. S.; FUJITA, M. S. L.; DAL'EVEDOVE, P. R. A relação entre arquivística e ciência da informação na sociedade pós-moderna. **Ibersid**, [S.l.], v.1, n.1, p. 281-289, 2009.

SILVA, J. L. C.; FREIRE, G. H. A. Um olhar sobre a origem da Ciência da Informação: indícios embrionários para sua caracterização identitária. **Encontros Bibli**, Florianópolis, v. 17, n. 33, p. 1-29, 2012. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2012v17n33p1>. Acesso em: 08 abr. 2019.

SILVA, R. E.; SANTOS, P. L. V. A. C.; FERNEDA, E. Modelos de recuperação de informação e web semântica: a questão da relevância; Los Modelos de recuperación de la información y la web semántica. **Informação & Informação**, Londrina, v. 18, n. 3, p.27-44, 9 out. 2013. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.5433/1981-8920.2013v18n3p27>. Acesso em: 08 abr. 2019.

SILVA, V. M. R. **A representação temática da informação em TCC do Curso de Direito da UFPB: análise do vocabulário controlado no Repositório Eletrônico Institucional da UFPB**. 2013. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2013. Disponível em: < <http://tede.biblioteca.ufpb.br/handle/tede/3939> > Acesso em: 08 abr. 2019.

SOBRAL, N. V.; MIRANDA, Z.D.; SILVA, F.M. Estratégia para a recuperação de informação científica sobre as doenças tropicais negligenciadas: análise comparativa da Scopus, Pubmed e Web of Science. **Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud**, [S.l.], v.29, n.1, p.35-53, 2018. Disponível em: http://scielo.sld.cu/pdf/ics/v29n1/a6_1179.pdf. Acesso em: 08 abr. 2019.

SOUZA, R.R. Sistemas de recuperação de informações e mecanismos de busca na *web*: panorama atual e tendências. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 11, n. 2, p. 161-173, maio/ago. 2006. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/320>. Acesso em: 08 abr. 2019.

TANUS, G. F.S.C. Enlace entre os estudos de usuários e os paradigmas da Ciência da Informação: de usuário a sujeitos pós-modernos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v.10, n.2, p. 144-173, jul./dez. 2014. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/290>. Acesso em: 08 abr. 2019.

VARELA, A.; BARBOSA, M. L. A. Trajetórias cognitivas subjacentes ao processo de busca e uso da informação: fundamentos e transversalidades. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, Florianópolis, v.17, n. esp., p.142-168, 24 ago. 2012. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.5007/1518-2924.2012v17nesp1p142>. Acesso em: 08 abr. 2019.

VARGAS, D. F.; VAN DER LAAN, R. H. A contribuição da terminologia na construção de linguagens documentárias como os tesouros. **Biblos**: revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação, Rio Grande, v. 25, n.1, p. 21-34, jan./jun. 2011. Disponível em: <https://www.seer.furg.br/biblos/article/view/1988> . Acesso em: 08 abr. 2019.

WERSIG, G.; NEVELING, U. The phenomena of interesting to information science. **Information Scientist**, v.9, n.4, p. 127-140, dez. 1975. Disponível em: <http://sigir.org/files/museum/pub-13/18.pdf>. Acesso em: 08 abr. 2019.

WILSON, T. D. Erratum. **Journal Of Documentation**, [S.l.], v. 62, n. 6, p.658-670, nov. 2006. Disponível em: <https://pdfs.semanticscholar.org/c402/314407034f3670ce1db0a41d07cee0349a1e.pdf>. Acesso em: 08 abr. 2019.

WILSON, T. D. Human information behavior. **Informing Science**, [S.l.] v. 3, n. 2, p. 49-53, 2000. Disponível em: <http://inform.nu/Articles/Vol3/v3n2p49-56.pdf>. Acesso em: 08 abr. 2019.

WILSON, T. D. On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, [S.l.], v. 31, n. 1, p. 3-15, 1981. Disponível em: <https://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/eb026702>. Acesso em: 10 jan. 2019.

APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO

Questionário quanto ao uso da Tabela de Assuntos e o Sistema Aptus

Este questionário é direcionado aos servidores que atuam na Seção de Suportes e Atendimento ao Usuário, Núcleos de Acompanhamento em Atividades Criminais e Cíveis da Procuradoria da República nos Estado da Paraíba, Rio Grande do Norte e Pernambuco.

A participação na pesquisa é voluntária, caso decidam não participar, ou resolverem a qualquer momento desistir do mesmo, não haverá nenhum dano. A identidade de nenhum participante será divulgada.

Esclarecemos que esta pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética do Hospital Universitário Lauro Wanderley -Endereço: Hospital Universitário Lauro WanderleyHULW – 2º andar. Cidade Universitária. Bairro: Castelo Branco – João Pessoa - PB. CEP: 58059-900. [Email:comitedeetica@hulw.ufpb.br](mailto:comitedeetica@hulw.ufpb.br) Campus I – Fone: 32167964.

Por isso, seguindo as exigências estipuladas pelo comitê de ética, para responder o questionário o participante deve a assinar as duas páginas do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Dessa forma, será assegurada a pesquisadora e comitê de ética que todas as informações sobre o questionário são do conhecimento do respondente.

Contato da pesquisadora para possíveis esclarecimentos:

E-mail: oliveira.rebeca@gmail.com

Grata pela contribuição.

Ass.: Rebeca Basílio da Mota de Oliveira

***Obrigatório**

1. **Você assinou o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, enviado em formato impresso para sua unidade da Procuradoria da República? ***

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sim *Ir para a pergunta 2.*
☐ Não *Comece este formulário novamente.*

Questionário quanto ao uso da Tabela de Assuntos e o Sistema Aptus

2. **1 – Em qual unidade da Procuradoria da República você Trabalha?**

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Procuradoria da República no Estado do Rio Grande do Norte
☐ Procuradoria da República no Estado da Paraíba
☐ Procuradoria da República no estado de Pernambuco
☐ Prefiro não responder

3.

2 – Em qual setor você trabalha?*Marcar apenas uma oval.*

- ☐ Núcleo Cível
- ☐ Núcleo Criminal
- ☐ Seção de Atendimento ao Cidadão/Usuário
- ☐ Prefiro não responder
- ☐ Outro: _____

4.

3 – Qual é o seu gênero?

*Cis - cissexual ou cisgênero: são termos utilizados para se referir às pessoas cujo gênero é o mesmo que o designado em seu nascimento. Isto é, configura uma concordância entre a identidade de gênero de um indivíduo com o gênero associado ao seu sexo biológico e/ou designação social. Ou seja, masculino é homem e feminino é mulher. *Trans -Transgênero ou Transgênero: são pessoas que têm uma identidade de gênero, ou expressão de gênero diferente de seu sexo atribuído. Fonte: Wikipédia Torna-se oportuno lembrar que gênero não contém relação com a opção sexual, e sim, se a pessoa se identifica como homem, mulher ou outro distinto desses. Por exemplo, caso você tenha nascido biologicamente masculino e se reconheça como homem, você é Homem cis. Caso você tenha nascido biologicamente mulher, porém, se reconhece como homem, você é homem trans. - - Caso nenhum item pré-disposto seja compatível, favor descrever por extenso sua resposta na opção "Outro".

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Mulher cis
- ☐ Mulher trans
- ☐ Homem cis
- ☐ Homem trans
- ☐ Prefiro não responder
- ☐ Outro: _____

5.

4 - A sua idade encontra-se entre:

- Caso nenhum item pré-disposto seja compatível, favor descrever por extenso sua resposta na opção "Outro".

Marcar apenas uma oval.

- ☐ 30-35 anos
- ☐ 36-40 anos
- ☐ 41-45 anos
- ☐ 46-50 anos
- ☐ 51-55 anos
- ☐ Prefiro não responder
- ☐ Outro: _____

6. **5 - Qual é o seu nível de escolaridade?**

Marque todas que se aplicam.

- ☐ Ensino médio
- ☐ Ensino superior incompleto
- ☐ Ensino superior completo.
- ☐ Pós-Graduação completa.
- ☐ Pós-Graduação incompleta.
- ☐ Prefiro não responder

7. **6 - Caso responda que possui ensino superior completo ou incompleto, qual foi a graduação que iniciou ou concluiu?**

8. **7 - Caso responda que possui Pós-Graduação completa ou incompleta, qual foi a Pós-Graduação que iniciou ou concluiu?**

9. **8 – Você é servidor da Procuradoria da República desde quando?**

Considerando a hipótese que, para você recuperar/acessar/visualizar um documento judicial, processo ou peça processual, você só pode realizar a pesquisa do mesmo através da busca por assunto, termos e/ou expressões, responda as seguintes questões:

10. **9 – Na última vez que você buscou um documento judicial ou peça processual cível ou criminal, qual recurso você utilizou para realizar a busca?**

- Caso nenhum item pré-disposto seja compatível, favor descrever por extenso sua resposta na opção "Outro".

Marcar apenas uma oval.

☐ Busquei o que desejava utilizando os termos presentes na Tabela de Assuntos.

☐ Busquei o que desejava utilizando o Aptus.

☐ Outro: _____

11. **- Qual foi a palavra ou expressão que você utilizou ao realizar a última busca no sistema**
- _____
12. **10 - Quando você precisa encontrar no Sistema Único algum documento judicial ou peça processual cível ou criminal, porém, não possui nenhum dado do cadastro da mesma, qual recurso você utiliza?**
- Caso nenhum item pré-disposto seja compatível, favor descrever por extenso sua resposta na opção "Outro".
Marcar apenas uma oval.
- ☐ A busca por assunto presente na Tabela de Assuntos. Com o auxílio dos termos presentes na Tabela de Assuntos, eu consigo definir qual assunto se adequa ao documento que desejo recuperar e assim realizo a busca.
- ☐ A busca pelo Aptus. Por não ter os dados do cadastro do processo, torna-se mais fácil buscar através do Aptus, pois, o mesmo viabiliza a busca por qualquer assunto, termo ou expressão, que estejam presentes na peça, assim eu consigo recuperar o documento desejado.
- ☐ Outro: _____
13. **11- Quando você precisa encontrar no Sistema Único algum documento judicial ou uma peça processual cível ou criminal e possui todos os dados do cadastro da mesma, qual recurso você utiliza?**
- Caso nenhum item pré-disposto seja compatível, favor descrever por extenso sua resposta na opção "Outro".
Marcar apenas uma oval.
- ☐ A busca por assunto. Como um dos itens cadastrados da peça processual no Sistema Único é o seu assunto (o qual é definido conforme a Tabela de Assuntos), eu consigo recuperar o documento que desejo de forma mais eficiente.
- ☐ A busca pelo Aptus. Por ter os dados do cadastro do processo, torna-se mais fácil busca através do Aptus, pois o mesmo viabiliza a busca por qualquer assunto, termo ou expressão, que estejam presentes na peça, assim eu consigo recuperar o documento desejado.
- ☐ Outro: _____
14. **12 – Para você, qual o meio de busca mais preciso para recuperar um documento judicial, uma peça processual cível ou criminal?**
- Caso nenhum item pré-disposto seja compatível, favor descrever por extenso sua resposta na opção "Outro".
Marcar apenas uma oval.
- ☐ A busca por termos presentes na tabela de assuntos.
- ☐ A busca pelo Aptus.
- ☐ Outro: _____

15. **13 – Por favor, justifique a sua resposta anterior.**

As perguntas 14 e 15 são direcionadas para o usuário do Sistema Único que prefere utilizar o Aptus.

16. **14 – Caso você tenha dificuldade para recuperar uma peça cível ou criminal pelo Aptus, você recorre à busca por assunto da Tabela de Assuntos ou continua a busca pelo Aptus?**
- Caso nenhum item pré-disposto seja compatível, favor descrever por extenso sua resposta na opção "Outro".
Marcar apenas uma oval.

- ☐ Recorro à busca por assunto da Tabela de Assuntos.
☐ Continuo a busca pelo Aptus.
☐ Outro: _____

17. **15 - Por favor, descreva a sua opinião sobre recuperar/ acessar um documento judicial ou peça cível ou criminal com os termos presentes na Tabela de Assuntos.**

As perguntas 16 e 17 são direcionadas para o usuário do Sistema Único que prefere utilizar os termos da Tabela de Assuntos.

18.

16 - Caso você tenha dificuldade para recuperar uma peça processual cível ou criminal pelos termos da Tabela de Assuntos, você recorre à busca pelo Aptus ou continua a busca pelo termo existente na Tabela de Assuntos?

- Caso nenhum item pré-disposto seja compatível, favor descrever por extenso sua resposta na opção "Outro".

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Recorro à busca pelo Aptus.
- ☐ Continuo a busca pelo termo existente na Tabela de Assuntos.
- ☐ Outro: _____

19.

17 - Por favor, descreva a sua opinião sobre recuperar/ acessar um documento judicial ou peça cível ou criminal no Aptus.

As próximas questões são direcionadas a todos os respondentes.

20.

18 – Você mudaria algo na Tabela de Assuntos?

- Caso nenhum item pré-disposto seja compatível, favor descrever por extenso sua resposta na opção "Outro".

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sim
- ☐ Talvez
- ☐ Não
- ☐ Outro: _____

21.

- Por favor, justifique sua resposta da questão 18.

22.

19 – Descreva sua opinião sobre os termos da Tabela de Assuntos para realização da busca e recuperação dos autos processuais cíveis e criminais.

23.

20 - Você mudaria algo no sistema Aptus?

- Caso nenhum item pré-disposto seja compatível, favor descrever por extenso sua resposta na opção "Outro".

Marcar apenas uma oval.

☐

Sim

☐

Talvez

☐

Não

☐

Outro:

24.

- Por favor, Justifique sua resposta da questão 20.

25.

21 - Descreva sua opinião sobre o sistema Aptus para realização da busca recuperação dos autos processuais cíveis e criminais.

26.

22 – Supondo que você necessita recuperar algum documento, auto ou peça processual no Sistema Único de Informação, porém houve um problema com a internet e o sistema ficou “fora do ar”, inacessível, o que você faria para recuperar o documento desejado?

27.

23 - Quanto ao uso da Tabela de Assuntos no processo de busca e recuperação de documentos judiciais ou peças processuais, defina o nível da sua satisfação para cada propósito abaixo.

Marcar apenas uma oval por linha.

	Totalmente satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco satisfeito	Nada satisfeito
Velocidade de recuperação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Precisão dos documentos recuperados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Coesão entre o termo de pesquisa e o documento recuperado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recuperação de documentos correlatos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A quantidade de termos presentes na tabela de assuntos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A qualidade de termos presentes na tabela de assuntos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A atualização dos termos presentes na tabela de assuntos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Quanto à clareza dos termos da tabela de assuntos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conhecimento dos termos presentes na Tabela de Assuntos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eficiência dos filtros do sistema	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

28.

24 – Quanto à busca e recuperação de documentos judiciais ou peças processuais pelo Aptus, qual a satisfação no tocante a:

Marcar apenas uma oval por linha.

	Totalmente satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco satisfeito	Nada satisfeito
Interação com o sistema	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ao uso dos operadores booleanos (AND, OR, NOT)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Velocidade de recuperação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Precisão dos termos recuperados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Coesão entre o termo de pesquisa e o documento recuperado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recuperação de documentos correlatos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância dos resultados apresentados na busca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eficiência dos filtros do sistema	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ao acesso/visualização do documento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A disposição dos resultados da busca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Grata por contribuir com o desenvolvimento do estudo.
Sem dúvida, seu auxílio afetará de maneira significativa
para melhoria da pesquisa.**

Powered by

 Google Forms

APÊNDICE B – MODELO DO TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO AOS PARTICIPANTES DA PROCURADORIA DA REPÚBLICA NO ESTADO DA PARAÍBA

**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
MESTRADO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Ao Ilustríssimo participante, servidor (a) da Procuradoria da República no Estado da Paraíba.

Pretendemos com sua colaboração, desenvolver nesta pesquisa a análise das estratégias de busca por assunto, utilizadas pelos servidores da Procuradoria da República no Estado da Paraíba, no Sistema Único de Informação para fins de recuperação dos processos/documentos judiciais cíveis e criminais.

A mesma está sendo desenvolvida pela pesquisadora Rebeca Basílio da Mota de Oliveira do Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba, sob a orientação da Professora Dra. Dulce Amélia de Brito Neves.

O objetivo do estudo é analisar as estratégias de busca por assunto desenvolvidas no Sistema Único no para fins de recuperação dos documentos e processos judiciais cíveis e criminais pelos servidores do Núcleo de Acompanhamento em Atividades Criminais, Núcleo de Acompanhamento em Atividades Cíveis e na Seção de Suportes e Atendimento ao Usuário da Procuradoria da República nos Estados da Paraíba, Rio Grande do Norte e Pernambuco.

A intenção deste trabalho na perspectiva da instituição é poder contribuir nas atividades dos servidores da Procuradoria da República nos Estados da Paraíba, Rio Grande do Norte e Pernambuco ao que se concerne à busca e recuperação de documentos, podendo atingir ao Ministério Público Federal, como um todo. Ao contribuir no ofício dos servidores, seus resultados poderão tornar-se mais eficientes, refletindo na eficácia das atividades fim do órgão.

Solicitamos a sua participação no estudo como servidor (a) da Procuradoria da República no Estado da Paraíba para realização do questionário semiaberto, como também sua autorização para apresentar os resultados deste estudo na dissertação da mestranda Rebeca Basílio da Mota de Oliveira, bem como, em eventos da área da Ciência da Informação e

publicações em revista científica. Por ocasião da publicação dos resultados, a identidade dos respondentes do questionário será mantida em sigilo. Informamos que essa pesquisa não oferece riscos, previsíveis, para a saúde dos participantes.

A execução do questionário semiaberto poderá causar desconforto ao sujeito da pesquisa, por dúvidas na interpretação das questões e/ou por demandar tempo e/ou esforço para transcrever e/ou selecionar suas respostas. Para tanto, a pesquisadora estará à disposição para esclarecer possíveis questionamentos dos respondentes e estará compadecida a ampliar, na medida do possível, o período para receber os questionários respondidos pelos indivíduos que participarem.

Esclarecemos que a participação no estudo é voluntária e, portanto, os servidores da Procuradoria da República no Estado da Paraíba, como os dos outros estados (PR/RN e PR/PE) não são obrigados a fornecerem as informações e/ou colaborar com as atividades solicitadas pela pesquisadora. Caso decidam não participar do estudo, ou resolverem a qualquer momento desistir do mesmo, não haverá nenhum dano.

A pesquisadora estará a sua disposição para qualquer esclarecimento que considere necessário em qualquer etapa da pesquisa.

Assinatura do Pesquisador Responsável

Considerando, que fui informado (a) dos objetivos e da relevância do estudo proposto, de como será minha participação, dos procedimentos e riscos decorrentes deste estudo, declaro o meu consentimento em participar da pesquisa, como também concordo que os dados obtidos na investigação sejam utilizados para fins científicos (divulgação em eventos e publicações). Estou ciente que receberei uma via desse documento.

João Pessoa, _____ de _____ de _____

Assinatura do Participante

Contato com a Pesquisadora Responsável:

Caso necessite de maiores informações sobre o presente estudo, favor entrar em contato com a pesquisadora.

Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação - CCSA – UFPB - Jardim Cidade Universitária, s/n - Castelo Branco - João Pessoa-PB - CEP.: 58051-900 - Fone: (83) 3216-7483 ou para o Comitê de Ética do Hospital Universitário Lauro Wanderley -Endereço: Hospital Universitário Lauro Wanderley-HULW – 2º andar, Cidade Universitária. Bairro: Castelo Branco – João Pessoa - PB. CEP: 58059-900. E-mail:comitedeetica@hulw.ufpb.br Campus I – Fone: 32167964

APÊNDICE C – MODELO DO TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO AOS PARTICIPANTES DA PROCURADORIA DA REPÚBLICA NO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
MESTRADO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Ao Ilustríssimo participante, servidor (a) da Procuradoria da República no Rio Grande do Norte.

Pretendemos com sua colaboração, desenvolver nesta pesquisa a análise das estratégias de busca por assunto, utilizadas pelos servidores da Procuradoria da República no Estado do Rio Grande do Norte, no Sistema Único de Informação para fins de recuperação dos processos/documentos judiciais cíveis e criminais.

A mesma está sendo desenvolvida pela pesquisadora Rebeca Basílio da Mota de Oliveira do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba, sob a orientação da Professora Dra. Dulce Amélia de Brito Neves.

O objetivo do estudo é analisar as estratégias de busca por assunto desenvolvidas no Sistema Único no para fins de recuperação dos processos judiciais cíveis e criminais pelos servidores do Núcleo de Acompanhamento em Atividades Criminais, Núcleo de Acompanhamento em Atividades Cíveis e na Seção de Suportes e Atendimento ao Usuário da Procuradoria da República nos Estado da Paraíba, Rio Grande do Norte e Pernambuco.

A intenção deste trabalho na perspectiva da instituição é poder contribuir nas atividades dos servidores da Procuradoria da República nos Estados da Paraíba, Rio Grande do Norte e Pernambuco ao que se concerne à busca e recuperação de documentos, podendo atingir ao Ministério Público Federal, como um todo. Ao contribuir no ofício dos servidores, seus resultados poderão tornar-se mais eficientes, refletindo na eficácia das atividades fim do órgão.

Solicitamos a sua participação no estudo como servidor (a) da Procuradoria da República no Estado do Rio Grande do Norte para realização do questionário semiaberto, como também sua autorização para apresentar os resultados deste estudo na dissertação da mestranda Rebeca Basílio da Mota de Oliveira, bem como, em eventos da área da Ciência da Informação

e publicações em revista científica. Por ocasião da publicação dos resultados, a identidade dos respondentes do questionário será mantida em sigilo. Informamos que essa pesquisa não oferece riscos, previsíveis, para a saúde dos participantes.

A execução do questionário semiaberto poderá causar desconforto ao sujeito da pesquisa, por dúvidas na interpretação das questões e/ou por demandar tempo e/ou esforço para transcrever e/ou selecionar suas respostas. Para tanto, a pesquisadora estará à disposição para esclarecer possíveis questionamentos dos respondentes e estará compadecida a ampliar, na medida do possível, o período para receber os questionários respondidos pelos indivíduos que participarem.

Esclarecemos que a participação no estudo é voluntária e, portanto, os servidores da Procuradoria da República no Estado do Rio Grande do Norte, como os dos outros estados (PR/PB e PR/PE) não são obrigados a fornecerem as informações e/ou colaborar com as atividades solicitadas pela pesquisadora. Caso decidam não participar do estudo, ou resolverem a qualquer momento desistir do mesmo, não haverá nenhum dano.

A pesquisadora estará a sua disposição para qualquer esclarecimento que considere necessário em qualquer etapa da pesquisa.

Assinatura do Pesquisador Responsável

Considerando, que fui informado (a) dos objetivos e da relevância do estudo proposto, de como será minha participação, dos procedimentos e riscos decorrentes deste estudo, declaro o meu consentimento em participar da pesquisa, como também concordo que os dados obtidos na investigação sejam utilizados para fins científicos (divulgação em eventos e publicações). Estou ciente que receberei uma via desse documento.

Natal, _____ de _____ de _____

Assinatura do Participante

Contato com a Pesquisadora Responsável:

Caso necessite de maiores informações sobre o presente estudo, favor entrar em contato com a pesquisadora.

Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação - CCSA – UFPB - Jardim Cidade Universitária, s/n - Castelo Branco - João Pessoa-PB - CEP.: 58051-900 - Fone: (83) 3216-7483 ou para o Comitê de Ética do Hospital Universitário Lauro Wanderley -Endereço: Hospital Universitário Lauro Wanderley-HULW – 2º andar, Cidade Universitária. Bairro: Castelo Branco – João Pessoa - PB. CEP: 58059-900. E-mail:comitedeetica@hulw.ufpb.br Campus I – Fone: 32167964

APÊNDICE D – MODELO DO TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO AOS PARTICIPANTES DA PROCURADORIA DA REPÚBLICA NO ESTADO DE PERNAMBUCO

**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
MESTRADO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Ao Ilustríssimo participante, servidor (a) da Procuradoria da República no Estado de Pernambuco.

Pretendemos com sua colaboração, desenvolver nesta pesquisa a análise das estratégias de busca por assunto, utilizadas pelos servidores da Procuradoria da República no Estado de Pernambuco, no Sistema Único de Informação para fins de recuperação dos processos/documentos judiciais cíveis e criminais.

A mesma está sendo desenvolvida pela pesquisadora Rebeca Basílio da Mota de Oliveira do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba, sob a orientação da Professora Dra. Dulce Amélia de Brito Neves.

O objetivo do estudo é analisar as estratégias de busca por assunto desenvolvidas no Sistema Único no para fins de recuperação dos documentos e processos judiciais cíveis e criminais pelos servidores do Núcleo de Acompanhamento em Atividades Criminais, Núcleo de Acompanhamento em Atividades Cíveis e na Seção de Suportes e Atendimento ao Usuário da Procuradoria da República nos Estados da Paraíba, Rio Grande do Norte e Pernambuco.

A intenção deste trabalho na perspectiva da instituição é poder contribuir nas atividades dos servidores da Procuradoria da República nos Estados da Paraíba, Rio Grande do Norte e Pernambuco ao que se concerne à busca e recuperação de documentos, podendo atingir ao Ministério Público Federal, como um todo. Ao contribuir no ofício dos servidores, seus resultados poderão tornar-se mais eficientes, refletindo na eficácia das atividades fim do órgão.

Solicitamos a sua participação no estudo como servidor (a) da Procuradoria da República no Estado de Pernambuco para realização do questionário semiaberto, como também sua autorização para apresentar os resultados deste estudo na dissertação da mestrandia Rebeca Basílio da Mota de Oliveira, bem como, em eventos da área da Ciência da Informação e publicações em revista científica. Por ocasião da publicação dos resultados, a identidade dos

respondentes do questionário será mantida em sigilo. Informamos que essa pesquisa não oferece riscos, previsíveis, para a saúde dos participantes.

A execução do questionário semiaberto poderá causar desconforto ao sujeito da pesquisa, por dúvidas na interpretação das questões e/ou por demandar tempo e/ou esforço para transcrever e/ou selecionar suas respostas. Para tanto, a pesquisadora estará à disposição para esclarecer possíveis questionamentos dos respondentes e estará compadecida a ampliar, na medida do possível, o período para receber os questionários respondidos pelos indivíduos que participarem.

Esclarecemos que a participação no estudo é voluntária e, portanto, os servidores da Procuradoria da República no Estado de Pernambuco, como os dos outros estados (PR/RN e PR/PB) não são obrigados a fornecerem as informações e/ou colaborar com as atividades solicitadas pela pesquisadora. Caso decidam não participar do estudo, ou resolverem a qualquer momento desistir do mesmo, não haverá nenhum dano.

A pesquisadora estará a sua disposição para qualquer esclarecimento que considere necessário em qualquer etapa da pesquisa.

Assinatura do Pesquisador Responsável

Considerando, que fui informado (a) dos objetivos e da relevância do estudo proposto, de como será minha participação, dos procedimentos e riscos decorrentes deste estudo, declaro o meu consentimento em participar da pesquisa, como também concordo que os dados obtidos na investigação sejam utilizados para fins científicos (divulgação em eventos e publicações). Estou ciente que receberei uma via desse documento.

Recife, _____ de _____ de _____

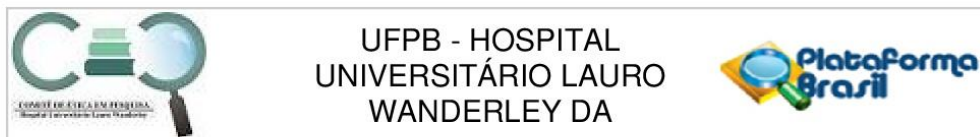
Assinatura do Participante

Contato com a Pesquisadora Responsável:

Caso necessite de maiores informações sobre o presente estudo, favor entrar em contato com a pesquisadora.

Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação - CCSA – UFPB - Jardim Cidade Universitária, s/n - Castelo Branco - João Pessoa-PB - CEP.: 58051-900 - Fone: (83) 3216-7483 ou para o Comitê de Ética do Hospital Universitário Lauro Wanderley -Endereço: Hospital Universitário Lauro Wanderley-HULW – 2º andar. Cidade Universitária. Bairro: Castelo Branco – João Pessoa - PB. CEP: 58059-900. E-mail:comitedeetica@hulw.ufpb.br Campus I – Fone: 32167964

ANEXO A - CERTIDÃO DO COMITÊ DE ÉTICA



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: A Busca por Assunto: Um estudo com os usuários internos da Procuradoria da República nos Estados da Paraíba, Rio Grande do Norte e Pernambuco.

Pesquisador: REBECA BASILIO DA MOTA DE OLIVEIRA

Área Temática:

Versão: 2

CAAE: 92652618.2.0000.5183

Instituição Proponente: Universidade Federal da Paraíba

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 2.845.091

Apresentação do Projeto:

O projeto de mestrado em segunda versão "A Busca por Assunto: Um estudo com os usuários internos da Procuradoria da República nos Estados da Paraíba, Rio Grande do Norte e Pernambuco" do Pesquisador Responsável REBECA BASILIO DA MOTA DE OLIVEIRA tem como objetivo analisar as estratégias de busca por assunto utilizadas pelos usuários internos da Procuradoria da República nos Estados da Paraíba, Rio Grande do Norte e Pernambuco no Sistema Único de Informação para fins de recuperação dos documentos judiciais cíveis e criminais. A pesquisa se caracteriza como descritiva e qualitativa e, a coleta de dados se realizará a partir da aplicação de um questionário aos 23 participantes com perguntas que contemplarão situações as quais os sujeitos necessitam realizar a busca por assunto de documentos e autos processuais cíveis e/ou criminais.

Objetivo da Pesquisa:

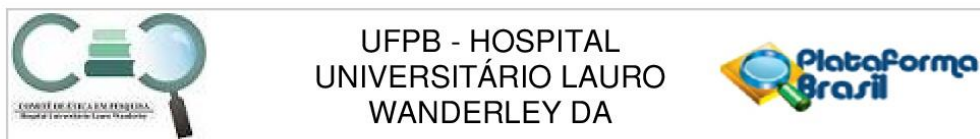
Objetivo Primário:

Analisar as estratégias de busca por assunto utilizadas pelos usuários internos da Procuradoria da República nos Estados da Paraíba, Rio Grande do Norte e Pernambuco no Sistema Único de Informação para fins de recuperação dos documentos judiciais cíveis e criminais.

Objetivo Secundário:

•Descrever as funcionalidades do Sistema Único de Informação no que concerne à atividade de

Endereço: Hospital Universitário Lauro Wanderley - 2º andar - Campus I - UFPB.
Bairro: Cidade Universitária **CEP:** 58.059-900
UF: PB **Município:** JOAO PESSOA
Telefone: (83)3216-7964 **Fax:** (83)3216-7522 **E-mail:** comitedeetica.hulw2018@gmail.com



Continuação do Parecer: 2.845.091

busca por assunto para fins recuperação desses documentos judiciais;•Identificar as estratégias de busca por assunto que os usuários internos da Procuradoria da República no Estado da Paraíba utilizam para a recuperação dos documentos judiciais nesse sistema;•Verificar se os usuários associam as suas estratégias à tabela de assuntos à atividade de busca dos documentos judiciais no sistema único;

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Riscos:

A execução do questionário semiaberto poderá causar desconforto ao respondente, por dúvidas na interpretação das questões e/ou por demandar tempo e/ou esforço para transcrever e/ou selecionar suas respostas. Para tanto, a pesquisadora estará à disposição para esclarecer possíveis questionamentos dos respondentes e estará compadecida a ampliar, na medida do possível, o período para receber os questionários respondidos pelos indivíduos que participarem. A participação na pesquisa é voluntária e será mantido o sigilo da identidade de todos os sujeitos. Os participantes, servidores da Procuradoria da República no Estado da Paraíba, Rio Grande do Norte e Pernambuco não são obrigados a fornecerem as informações e/ou colaborar com as atividades solicitadas pela pesquisadora. Caso decidam não participar da pesquisa, ou resolverem a qualquer momento desistir do mesmo, não haverá nenhum dano.

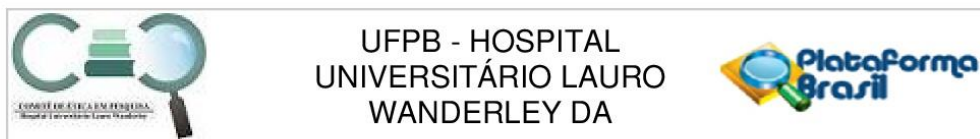
Benefícios:

Portanto, almeja-se contribuir para o campo da Ciência da Informação no enriquecimento da literatura, em especial a vertente de estudo de usuários de documentos especializados de área jurídica. Como também, pretende-se colaborar com as instituições e sujeitos participantes no que tange a melhorias e/ou compreensão sobre as estratégias de busca e recuperação utilizadas pelos servidores da PR/PB, PR/RN e PR/PE.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

O projeto em segunda versão pode contribuir para melhor compreensão das estratégias de busca por assunto utilizadas pelos usuários internos da Procuradoria da República nos Estados da Paraíba, Rio Grande do Norte e Pernambuco no Sistema Único de Informação para fins de recuperação dos documentos judiciais cíveis e criminais. O pesquisador responsável apresentou carta-resposta às pendências anteriores referentes ao cálculo da amostra e metodologia da análise dos dados. No primeiro caso, o pesquisador afirma que não houve cálculo amostral para embasar a pesquisa uma vez que a mesma é do tipo qualitativa e, no segundo caso, o pesquisador relatou que a análise irá descrever a subjetividade encontrada em cada indivíduo estudado.

Endereço: Hospital Universitário Lauro Wanderley - 2º andar - Campus I - UFPB.
Bairro: Cidade Universitária **CEP:** 58.059-900
UF: PB **Município:** JOAO PESSOA
Telefone: (83)3216-7964 **Fax:** (83)3216-7522 **E-mail:** comitedeetica.hulw2018@gmail.com



Continuação do Parecer: 2.845.091

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

O pesquisador anexou os seguintes documentos à proposta: carta resposta, informações básicas, projeto completo, folha de rosto assinada, termos de anuência, declaração de qualificação do projeto, TCLE, instrumento de coleta de dados e cronograma de atividades.

Recomendações:

Recomenda-se ao (a) pesquisador(a) responsável e demais colaboradores, a MANTER A METODOLOGIA PROPOSTA E APROVADA PELO CEP-HULW.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Após análise dos aspectos ético-metodológicos da pesquisa proposta se constatou que a mesma atende as exigências deste Comitê. O parecer é pela APROVAÇÃO.

Considerações Finais a critério do CEP:

Ratificamos o parecer APROVADO do protocolo de pesquisa, emitido em ad referendum pelo Colegiado do CEP/HULW.

OBSERVAÇÕES IMPORTANTES

- . O participante da pesquisa deverá receber uma via do Termo de Consentimento na íntegra, com assinaturas do pesquisador responsável e do participante e/ou do responsável legal. Se o TCLE contiver mais de uma folha, todas devem ser rubricadas e apor assinatura na última folha.
- . O participante da pesquisa tem a liberdade de recusar-se a participar ou de retirar seu consentimento em qualquer fase da pesquisa, sem qualquer dano ou prejuízo à assistência que esteja recebendo.
- . O pesquisador deverá desenvolver a pesquisa conforme delineamento aprovado no protocolo de pesquisa e só descontinuar o estudo somente após análise das razões da descontinuidade pelo CEP que o aprovou, aguardando seu parecer, exceto quando perceber risco ou dano não previsto ao sujeito participante ou quando constatar a superioridade de regime oferecido a um dos grupos da pesquisa que requeiram ação imediata.
- . Eventuais modificações ou emendas ao protocolo devem ser apresentadas ao CEP/HULW de forma clara e sucinta, identificando a parte do protocolo a ser modificada e suas justificativas.
- . Lembramos que é de responsabilidade do pesquisador assegurar que o local onde a pesquisa será realizada ofereça condições plenas de funcionamento garantindo assim a segurança e o bem estar dos participantes da pesquisa e de quaisquer outros envolvidos.

Endereço: Hospital Universitário Lauro Wanderley - 2º andar - Campus I - UFPB.
Bairro: Cidade Universitária **CEP:** 58.059-900
UF: PB **Município:** JOAO PESSOA
Telefone: (83)3216-7964 **Fax:** (83)3216-7522 **E-mail:** comitedeetica.hulw2018@gmail.com



**UFPB - HOSPITAL
UNIVERSITÁRIO LAURO
WANDERLEY DA**



Continuação do Parecer: 2.845.091

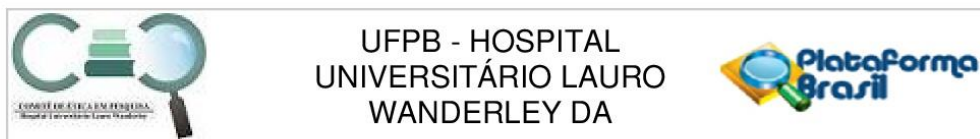
O protocolo de pesquisa, segundo cronograma apresentado pela pesquisadora responsável, terá vigência até nov/2018.

Ao término do estudo, o pesquisador deverá apresentar, online via Plataforma Brasil, através de Notificação, o Relatório final ao CEP/HULW para emissão da Certidão Definitiva por este CEP.. Informamos que qualquer alteração no projeto, dificuldades, assim como os eventos adversos deverão ser comunicados a este Comitê de Ética em Pesquisa através do Pesquisador responsável uma vez que, após aprovação da pesquisa o CEP-HULW torna-se co-responsável.

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1141397.pdf	31/07/2018 15:56:56		Aceito
Outros	CARTA_RESPOSTA_CEP_HULW_PAR_ECER_2769402.pdf	31/07/2018 15:55:01	REBECA BASILIO DA MOTA DE OLIVEIRA	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	PROJETO_DE_PESQUISA_A_BUSCA_POR_ASSUNTO.pdf	31/07/2018 15:50:23	REBECA BASILIO DA MOTA DE OLIVEIRA	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	MODELO_TERMOS_CONSENTIMENTO_LIVRE_ESCLARECIDO_PR_PE.pdf	27/06/2018 11:34:54	REBECA BASILIO DA MOTA DE OLIVEIRA	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	MODELO_TERMOS_CONSENTIMENTO_LIVRE_ESCLARECIDO_PR_PB.pdf	27/06/2018 11:34:42	REBECA BASILIO DA MOTA DE OLIVEIRA	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	MODELO_TERMOS_CONSENTIMENTO_LIVRE_ESCLARECIDO_PR_RN.pdf	27/06/2018 11:34:22	REBECA BASILIO DA MOTA DE OLIVEIRA	Aceito
Outros	INSTRUMENTO_DE_COLETA.pdf	19/06/2018 15:46:09	REBECA BASILIO DA MOTA DE OLIVEIRA	Aceito
Outros	ORCAMENTO_CRONOGRAMA.pdf	19/06/2018 15:45:13	REBECA BASILIO DA MOTA DE OLIVEIRA	Aceito
Outros	DECLARACAO_DA_REALIZACAO_DA_QUALIFICACAO_DO_PROJETO_DE_PESQUISA.pdf	19/06/2018 15:43:16	REBECA BASILIO DA MOTA DE OLIVEIRA	Aceito
Outros	TERMO_DE_ANUENCIA_PR_RIO_GRANDE_DO_NORTE.pdf	19/06/2018 15:37:38	REBECA BASILIO DA MOTA DE OLIVEIRA	Aceito
Outros	TERMO_DE_ANUENCIA_PR_PERNAMBUCO.pdf	19/06/2018 15:36:37	REBECA BASILIO DA MOTA DE OLIVEIRA	Aceito

Endereço: Hospital Universitário Lauro Wanderley - 2º andar - Campus I - UFPB.
Bairro: Cidade Universitária **CEP:** 58.059-900
UF: PB **Município:** JOAO PESSOA
Telefone: (83)3216-7964 **Fax:** (83)3216-7522 **E-mail:** comitedeetica.hulw2018@gmail.com



Continuação do Parecer: 2.845.091

Outros	TERMO_DE_ANUENCIA_PR_PARAIBA.pdf	19/06/2018 15:35:13	REBECA BASILIO DA MOTA DE	Aceito
Folha de Rosto	FOLHA_DE_ROSTO_INSTITUICAO_P ROPONENTE.pdf	19/06/2018 15:25:20	REBECA BASILIO DA MOTA DE	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

JOAO PESSOA, 26 de Agosto de 2018

Assinado por:
MARIA ELIANE MOREIRA FREIRE
(Coordenador)

Endereço: Hospital Universitário Lauro Wanderley - 2º andar - Campus I - UFPB.
Bairro: Cidade Universitária **CEP:** 58.059-900
UF: PB **Município:** JOAO PESSOA
Telefone: (83)3216-7964 **Fax:** (83)3216-7522 **E-mail:** comitedeetica.hulw2018@gmail.com